

Universidad de **Cádiz**

Proyectos de fin de carrera de **Ingeniería Química**

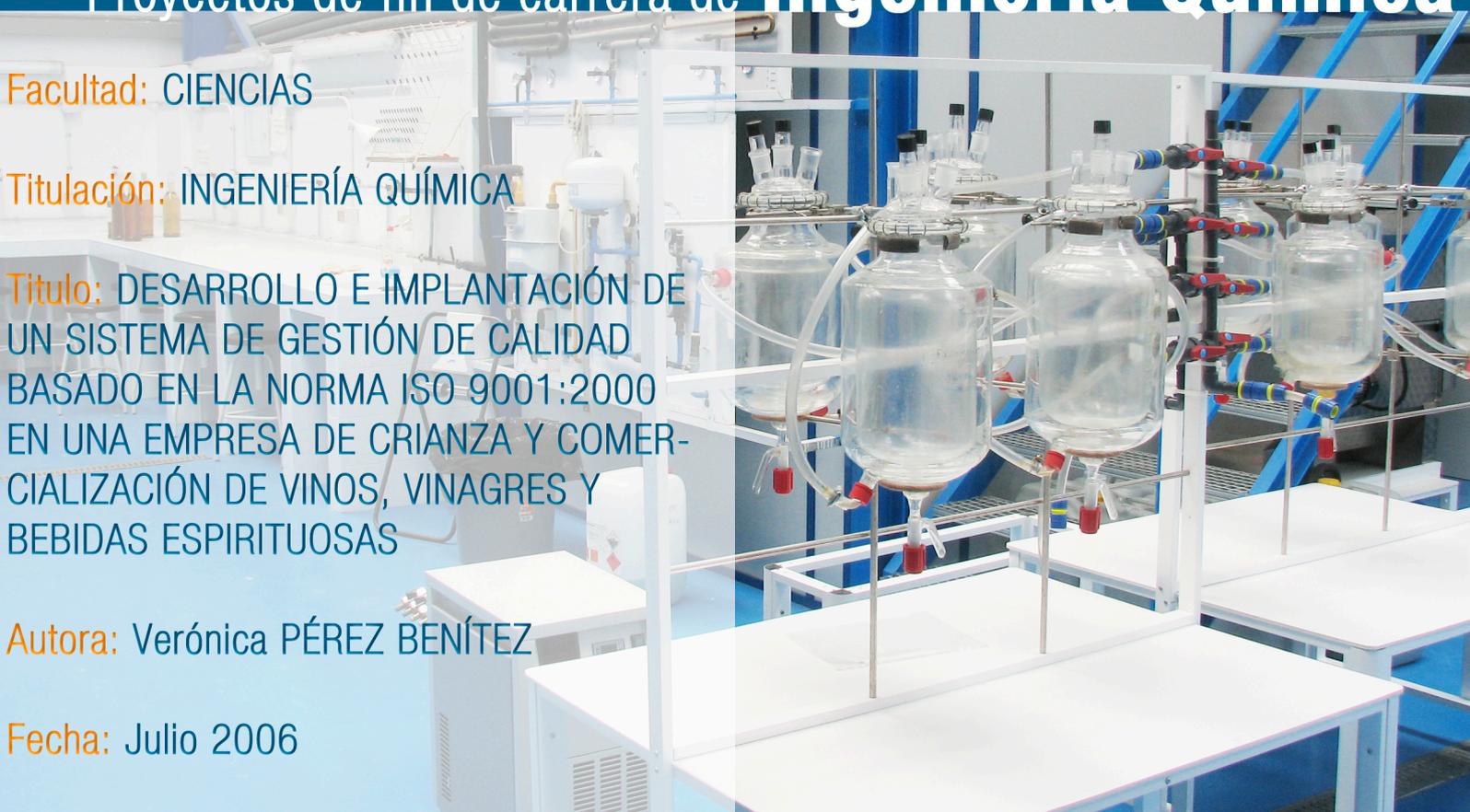
Facultad: CIENCIAS

Titulación: INGENIERÍA QUÍMICA

Titulo: DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE
UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2000
EN UNA EMPRESA DE CRIANZA Y COMER-
CIALIZACIÓN DE VINOS, VINAGRES Y
BEBIDAS ESPIRITUOSAS

Autora: Verónica PÉREZ BENÍTEZ

Fecha: Julio 2006





PROYECTO: “Desarrollo e Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2000 en una empresa de crianza y comercialización de vinos, vinagres y bebidas espirituosas”

RESUMEN

La implantación y certificación de los Sistemas de Calidad de las empresas y de sus productos o servicios se está convirtiendo en un requisito imprescindible como referencia del compromiso por la calidad de las empresas, especialmente en los sectores en los que la satisfacción del cliente y de todas sus necesidades es el punto clave de la estrategia empresarial, como es el sector agroalimentario.

En este sentido, la serie de normas ISO 9001: 2000, nos da una herramienta muy eficaz para desarrollar, implantar y certificar un Sistema de Gestión de la Calidad que no sólo asegura el cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes, sino que también define una organización orientada a los procesos, que permite la satisfacción completa del cliente y su fidelización al ver superadas o al menos igualadas todas las expectativas creadas.

Con la implantación de un Sistema de Calidad, se podrán identificar, mejorar y sistematizar los procesos básicos de negocio de la empresa, especialmente aquellos que afectan directamente a la calidad de servicio percibida por los clientes y por tanto a la rentabilidad presente y futura de la empresa.

Es fundamental mantener el equilibrio adecuado entre la cantidad de documentación, el nivel de detalle de la misma, su adecuación a la realidad, su operatividad y su manejabilidad, siempre dentro de los requisitos de la norma, para hacer que el Sistema de Gestión de Calidad ayude a la empresa, y no suponga una carga para la misma. Esto permitirá no sólo mantener y mejorar los niveles de Calidad de su producto y/o servicio, sino optimizar su funcionamiento, reducir costos, poder demostrar la Calidad de su sistema y en definitiva, ser más competitivo.

El sistema definido debe ser una herramienta real y eficaz de mejora. Por tanto, en el entorno de la norma, el objetivo es adaptar el sistema a la realidad de la empresa, con la máxima simplicidad y eficacia, mínima documentación y burocracia, y potenciando aquellos requisitos de la norma que van a suponer mayor valor añadido o que van a permitir actividades de mejora continua y mayor eficiencia.

El objetivo último de **GRUPO VINÍCOLA** es:

"Asegurar y mejorar de forma sistemática la satisfacción de los clientes, como garantía de rentabilidad presente y futura, a través de la identificación, análisis y mejora de los procesos básicos de negocio, la organización de la empresa y la definición e implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2000"

Y, como consecuencia de una adecuada implantación:

"Obtener la certificación del Sistema de Calidad en base a la norma UNE EN ISO 9001:2000"

En cuanto a la empresa, se trata de una "bodega" que se dedica a la crianza y envejecimiento de productos típicos del marco bodeguero de Jerez, esto es, Brandy de Jerez, Vino de Jerez y Vinagre de Jerez, y que se encuentra ubicada en Jerez de la Frontera.

De forma simplificada, su actividad principal se basa en comprar productos jóvenes e incorporarlos a su sistema de criaderas y solera, típico del marco jerezano, con el fin de que adquieran las características propias y exclusivas de los productos propios, que son productos de gran calidad y vejez. Una vez los productos están listos para lanzarse al mercado, la cantidad necesaria se saca de la solera y se lleva, junto con el material auxiliar necesario, a una empresa embotelladora externa, que envasa los productos y los deja terminados para su venta.

Para implantar la norma ISO 9001:2000, la empresa ha pasado por

diferentes etapas, que son:

- Fase 0: Presentación del proyecto y Formación Previa
- Fase I: Identificación de necesidades
- Fase II: Elaboración de la Documentación del Sistema de Calidad
- Fase III: Implantación
- Fase IV: Auditoría Interna
- Fase V: Auditoría de Certificación

Respecto a la Fase II, cabe mencionar que la documentación que se ha elaborado es la siguiente:

1. Programa de Gestión de Calidad, en el que se describen los Objetivos de la empresa.

2. Programa de Gestión de Indicadores, que se utilizar para realizar el seguimiento y medición de los procesos. Los indicadores son la expresión numérica representativa de una magnitud (en general, entradas y resultados de los procesos). El análisis de su evolución permite tomar decisiones sobre las posibles variables de control asociadas.

3. Manual de Gestión de Calidad, que consta de 8 capítulos donde se describen las directrices y actividades básicas de **GRUPO VINÍCOLA** para cumplir los requisitos de la Norma. En este se incluyen:

- La Política de Calidad
- El Organigrama de la empresa
- El Mapa de procesos

4. Procedimientos de Gestión de Calidad, necesarios para definir cómo se realizan las distintas actividades. Son documentos, por tanto, complementarios al Manual de Gestión de Calidad, en los que se describe, con el nivel de detalle necesario en cada caso, cómo, dónde, para qué y con qué

debe realizarse una determinada función contemplada en el Manual, siguiendo las directrices en él establecidas.

Su objeto es normalizar los procedimientos de actuación y evitar indefiniciones e improvisaciones que pudieran dar lugar posteriormente a problemas o deficiencias en la realización de cada actividad.

En los Procedimientos se hace referencia a cualquier otra documentación necesaria como:

- ✓ Instrucciones técnicas.
- ✓ Anexos y registros.

5. Instrucciones Técnicas: documentos donde se detallan con exactitud aquellas actividades puntuales que por su trascendencia deben quedar detalladas en el sistema de calidad de la empresa.

6. Otra documentación: se trata de otros documentos que se generen interna o externamente, y cuyo control es necesario en la empresa para garantizar el cumplimiento y control de sus procesos.

Verónica Pérez Benítez

Índice:

1.- Memoria

2.- Planos

3.- Pliego de condiciones

4.- Presupuesto

5.- Bibliografía

1.- Memoria

Índice de la Memoria:

| | |
|--|-----------|
| I. Introducción | 1 |
| II. Sistemas de Gestión de Calidad | 4 |
| III. Implantación de la Norma ISO 9001:2000 en GRUPO VINÍCOLA | 11 |
| IV. Descripción de la empresa | 35 |
| V. Anexos | 78 |

V. ANEXOS

Índice de Anexos:

A. Manual de Gestión de Calidad

B. Procedimientos

C. Instrucciones técnicas

D. Otros documentos

NOTA: *Las fechas de elaboración que aparecen en los documentos que se muestran a continuación, así como las revisiones de los mismos, figuran tan sólo a modo de ejemplo y no tienen un significado real.*

En un proceso de implantación real los documentos van sufriendo modificaciones para ser mejorados y adecuarse mejor a la empresa.

I. INTRODUCCIÓN

1.- DEFINICIÓN DEL PROYECTO

El presente proyecto se ha denominado:

“Desarrollo e Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2000 en una empresa de crianza y comercialización de vinos, vinagres y bebidas espirituosas”.

Se ha realizado de forma objetiva en base al funcionamiento y organización de diferentes bodegas del Marco o, mejor dicho, empresas de crianza y comercialización de vinos, vinagres y brandies, tomando datos y ejemplos de varias de ellas, elaborando así un Sistema de Gestión de Calidad óptimo para este tipo de empresas.

2.- OBJETIVO Y JUSTIFICACIÓN.

Este proyecto surge de la detección de una necesidad que existe en el Marco de Jerez, en concreto en empresas del tipo que se describe, de implantar un “buen” Sistema de Gestión de Calidad, es decir, que cumpla características como las siguientes:

- Sencillo
- Útil
- Práctico
- Sin documentación innecesaria
- Eficaz y que realmente consiga una mejora continua

Este proyecto se ha hecho con el fin de conseguir un Sistema de Gestión de Calidad bien desarrollado e implantado, que haga que la empresa en cuestión consiga sin problemas la certificación ISO 9001:2000. Para ello, como se ha mencionado, se han tomado datos de diferentes empresas para conseguir un resultado óptimo.

Además de un certificado acreditativo, un buen Sistema de Gestión de Calidad como el desarrollado aporta numerosas ventajas que se mencionan más adelante, y que mueve a las empresas a tomar la decisión y a realizar el esfuerzo necesario.

Las motivaciones que mueven a esta empresa en cuestión son las siguientes:

Factor competitivo. La implantación de diferentes Sistemas de Gestión y, concretamente el basado en la norma UNE - EN ISO 9001: 2000, se está imponiendo en el mercado como garantía de adecuada gestión, y las empresas no quieren verse desplazadas.

Factor económico. La implantación de un Sistema de Gestión de Calidad tiene una justificación económica que es real aunque difícil de

cuantificar al principio. Debido a esta dificultad y al hecho de que desde el comienzo, como queda detallado en el Presupuesto que se muestra más adelante, la empresa tiene que realizar una serie de inversiones, en ocasiones no parecen verse demasiado claros los beneficios que aporta un Sistema de Gestión. Esto realmente es así cuando el Sistema no ha sido bien desarrollado e implantado pero, en caso contrario, pueden comprobarse y cuantificarse tras unos meses las ventajas económicas que aporta, como pueden ser:

- la disminución de errores y costes de no calidad,
- el aumento de las ventas o del número de clientes que nos aceptan como proveedores al tener un Sistema de Gestión de Calidad,
- el aumento del rendimiento del personal, al ser formado y motivado en sus tareas,
- la disminución de los clientes insatisfechos al atender adecuadamente cada reclamación,
- etc.

Imagen. Las empresas implantan y certifican un Sistema de Gestión de Calidad con el fin de vender una Imagen de calidad al mercado, que no siempre se ajusta a la realidad interna de la misma, sobre todo si no se le da el suficiente peso al Sistema de Gestión.

Mejora Continua. La Dirección de la empresa cree firmemente que el Sistema supondrá en general una Mejora Continua de la misma, que la hará seguir un buen camino.

II. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA UNE-EN-ISO 9001:2000

1.- ANTECEDENTES.

Con el fin de establecer un marco único a nivel mundial que definiera los requisitos mínimos de un Sistema de Aseguramiento de la Calidad, el Comité Técnico 176 de **ISO** (Organización Internacional para la Estandarización) publicó en 1987 la serie de normas ISO 9000.

En España se editó en 1991 la serie de normas UNE-EN ISO 9000, y se modificó posteriormente en el año 1994, dando lugar a la familia de normas UNE-EN ISO 9000:1994

El 15 de diciembre del año 2000 se publicó la serie de normas **ISO 9000: 2000** que sustituye y anula a la edición de 1994. Algunas de las normas que forman esta familia son:

- ISO 9000: “Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario”
- ISO 9001: “Sistemas de Gestión de la Calidad: requisitos”
- ISO 9004: “Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño”

Cualquier organismo acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) puede certificar un Sistema de Gestión en base a la norma ISO 9001. En la actualidad, en España existen 22 organismos acreditados por ENAC.

2.- NORMA UNE-EN-ISO 9001:2000. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.

La decisión de adoptar un Sistema de Gestión de la Calidad es una decisión estratégica a tomar por la dirección y este debe ser desarrollado teniendo en cuenta las diferentes necesidades de la empresa, sus objetivos particulares, los productos y/o servicios que suministra, los procesos que para ello emplea, así como su estructura organizacional.

Todos los requisitos definidos en un sistema de gestión de la calidad son un complemento a los requisitos que han de verificar los productos y/o servicios, pretendiendo con ello aumentar las exigencias propias marcadas como base de mejora continua y obtención de la calidad deseada tanto en productos como en servicios.

En general, las empresas deciden hacer uso de esta norma (ISO 9001:2000) como herramienta para evaluar su capacidad para cumplir con:

- Los requisitos de los clientes.
 - Especificados
 - No especificados pero necesarios
- Los requisitos reglamentarios.
- Los requisitos propios, marcados por la dirección.

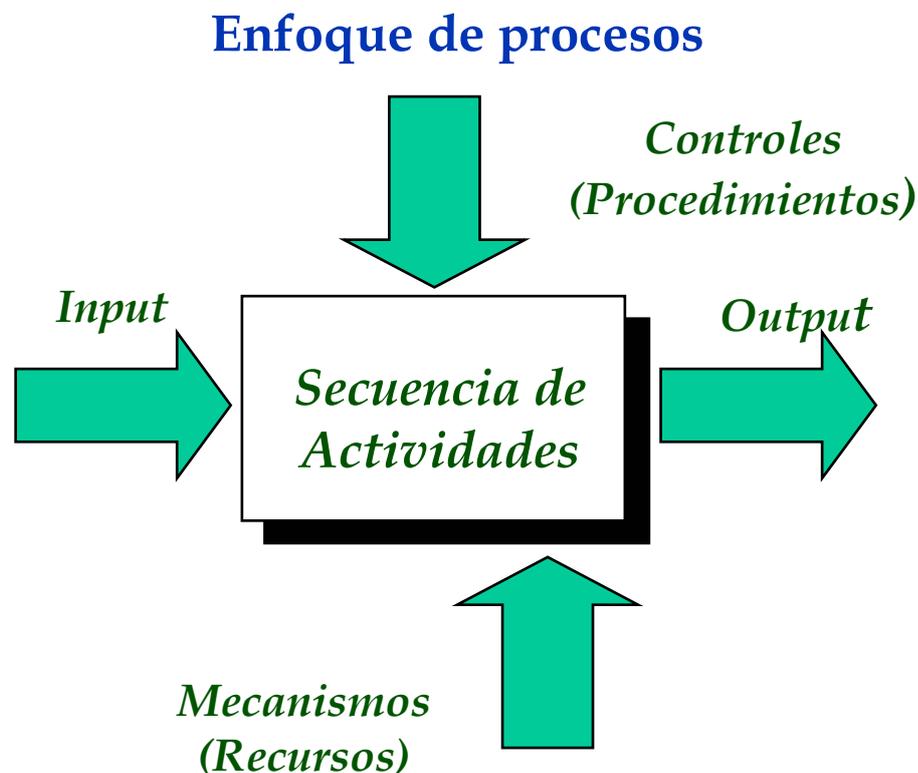
Todo el Sistema de Gestión de la Calidad debe ser desarrollado bajo un enfoque de procesos, empleándose en todo momento el análisis de los procesos básicos de la empresa como la herramienta básica de mejora continua que permita cumplir con los requisitos de los clientes.

Consideraremos procesos todas aquellas actividades en las que se relacionan diferentes departamentos de la empresa con el fin de

transformar algún tipo de entradas en salidas, ya sean entradas y salidas iniciales, intermedias o finales de la cadena productiva de la empresa.

Dicho enfoque de procesos permite determinar perfectamente las interacciones entre las diferentes partes de la estructura organizativa de la empresa y los diferentes pasos que se realizan en la ejecución de todas las actividades básicas de la empresa. Con este enfoque de procesos se potenciarán aspectos como:

- El continuo control de las actividades de la empresa.
- La posibilidad de mejora continua en base a dicho control continuo de las actividades.
- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos del cliente.
- La medición de la eficacia de los procesos de la empresa y sus apartados particulares.

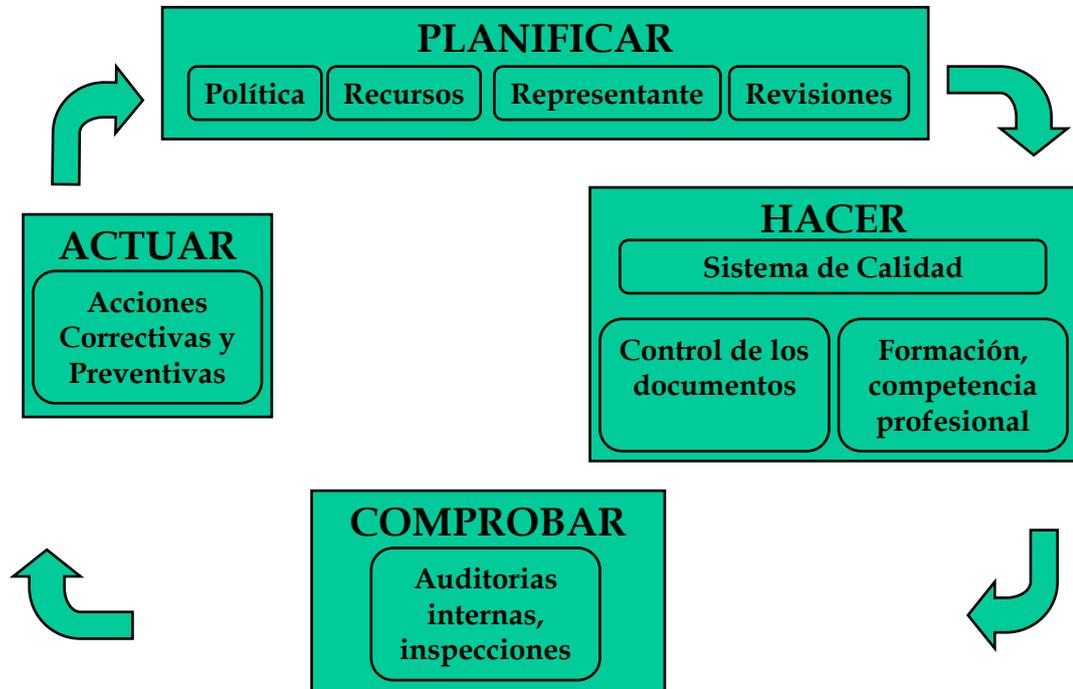


La Norma ISO 9001 permite a una organización integrar su Sistema de Gestión de la Calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados, como la Norma ISO 14001: 2004 relativa a Sistemas de Gestión Medioambiental.

La norma ISO 9001: 2000 se estructura de la siguiente manera:

- Capítulo 0: Introducción
- Capítulo 1: Objeto y campo de aplicación.
- Capítulo 2: Normas para consulta.
- Capítulo 3: Términos y definiciones.
- Capítulo 4: Sistema de Gestión de la Calidad.
- Capítulo 5: Responsabilidad de la dirección.
- Capítulo 6: Gestión de los recursos.
- Capítulo 7: Realización del producto (o servicio).
- Capítulo 8: Medición, análisis y mejora.

El esquema que sigue la norma se basa en el círculo de Deming de la mejora continua, y va dando herramientas para cada uno de los aspectos del círculo: planificar, hacer, comprobar y corregir:



3.- VENTAJAS DE LA IMPLANTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2000.

Las empresas tienen motivaciones diferentes para implantar esta norma. Una vez implantada, la norma aporta una serie de ventajas, entre las que podemos destacar:

- Tener implantado un sistema de calidad que asegura y garantiza la calidad de todos los procesos de forma sistemática y objetiva, acorde con una norma de referencia internacional y que permite el reconocimiento externo a través de la certificación.
- Identificar, documentar y optimizar los procesos básicos del negocio y tener objetivos concretos para cada uno, coherentes con la política y la estrategia general de la empresa.
- Identificar y eliminar costes de no calidad y tener un plan de acciones encaminado a su disminución.
- Estandarizar y sistematizar procedimientos habituales y repetitivos para garantizar su calidad y repetitividad.
- Demostrar el compromiso con la sociedad y el entorno, mediante el cumplimiento de toda la reglamentación aplicable, tanto europea como nacional, autonómica y local.
- Garantizar la calidad de todos los procesos de forma sistemática y objetiva, acorde con una norma de referencia internacional.
- Formación del personal en los conceptos de calidad, en sus métodos de trabajo y en la mejora continua, como herramienta de mejora de la gestión.
- Conseguir el reconocimiento externo de una certificación acreditada a la gestión de la empresa.

Implantar la norma ISO 9001: 2000 en una empresa implica establecer un Sistema de Gestión de la Calidad económico y eficaz, capaz de conseguir que todas las actividades que afectan a la calidad del producto y del servicio percibida por el cliente estén controladas y que se satisfagan las expectativas del cliente de forma continuada.

Es, simplemente, “sentido común” plasmado documentalmente y de forma organizada.

III. IMPLANTACIÓN DE LA NORMA UNE-EN-ISO 9001:2000 EN GRUPO VINÍCOLA

1.- INTRODUCCIÓN.

Desde sus inicios, **GRUPO VINÍCOLA** ha hecho de la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes, su principal argumento de crecimiento y presencia en el mercado. La Dirección y el personal de **GRUPO VINÍCOLA** son conscientes de la importancia de la calidad como factor competitivo, sobre todo en el sector en el que se sitúa, donde las exigencias de los clientes en calidad, precio y plazo cada vez son cada vez mayores.

En estos momentos, fruto de su interés por la mejora continua, la Dirección de **GRUPO VINÍCOLA** ha decidido desarrollar e implantar un Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma UNE-EN ISO 9001: 2000 que le permita asegurar un producto y servicio de la más alta calidad y mejorar en todo lo posible la satisfacción de sus clientes.

En este sentido, la serie de normas ISO 9001: 2000, nos da una herramienta muy eficaz para desarrollar, implantar y certificar un Sistema de Gestión de la Calidad que no sólo asegura el cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes, sino que también define una organización orientada a los procesos, que permite la satisfacción completa del cliente y su fidelización al ver superadas o al menos igualadas todas las expectativas creadas cuando acudió a **GRUPO VINÍCOLA**, en todos los sentidos.

Con la implantación de un Sistema de Calidad, se podrán identificar, mejorar y sistematizar los procesos básicos de negocio de **GRUPO VINÍCOLA**, especialmente aquellos que afectan directamente a la calidad de servicio percibida por los clientes y por tanto a la rentabilidad presente y futura de la empresa.

Es fundamental mantener el equilibrio adecuado entre la cantidad de documentación, el nivel de detalle de la misma, su adecuación a la realidad, su operatividad y su manejabilidad, siempre dentro de los requisitos de la norma, para hacer que el Sistema de Gestión de Calidad ayude a la empresa, y no suponga una carga para la misma. Esto permitirá a **GRUPO VINÍCOLA** no sólo mantener y mejorar los niveles de Calidad de su producto y/o servicio, sino optimizar su funcionamiento, reducir costos, poder demostrar la Calidad de su sistema y en definitiva, ser más competitivo.

Como consecuencia de una adecuada y completa implantación, se estará en condiciones de optar a la certificación del Sistema por un organismo acreditado por la ENAC española, lo que constituirá un paso más en el proceso de mejora continua.

El objetivo último de **GRUPO VINÍCOLA** es:

"Asegurar y mejorar de forma sistemática la satisfacción de los clientes, como garantía de rentabilidad presente y futura, a través de la identificación, análisis y mejora de los procesos básicos de negocio, la organización de la empresa y la definición e implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma ISO 9001:2000".

Y, como consecuencia de una adecuada implantación:

"Obtener la certificación del Sistema de Calidad en base a la norma UNE EN ISO 9001:2000"

De lo anterior podemos concluir que, aunque el objetivo final del proyecto sea la implantación de un Sistema de Calidad y su certificación deba ser una consecuencia de su buen funcionamiento, no debemos desperdiciar la oportunidad que nos brinda la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad para obtener una mejora significativa en la

capacidad competitiva de la empresa iniciando un proceso de mejora continua, que nos permita diferenciarnos de la competencia y como argumento comercial frente a los clientes.

El sistema definido debe ser una herramienta real y eficaz de mejora. Por tanto, en el entorno de la norma, el objetivo es adaptar el sistema a la realidad de la empresa, con la máxima simplicidad y eficacia, mínima documentación y burocracia, y potenciando aquellos requisitos de la norma que van a suponer mayor valor añadido o que van a permitir actividades de mejora continua y mayor eficiencia.

Esto permitirá a **GRUPO VINÍCOLA** definir niveles de calidad altos, y tener un sistema para mantenerlos de forma económica y continua, optimizar su funcionamiento, reducir costos, poder demostrar su calidad y en definitiva, poder ser más competitivo, interna y externamente.

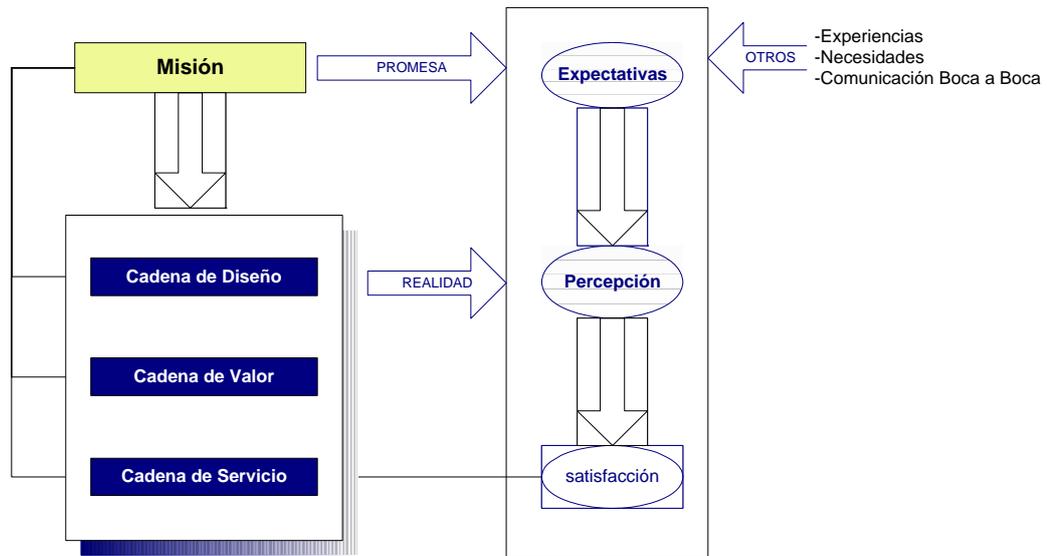
Por tanto es necesario definir y documentar las actividades que formarán parte del Sistema. Las actividades de formación e involucración del personal suponen la principal herramienta de trabajo. Para conseguir la máxima eficiencia e involucración de todo el personal afectado, el trabajo se realiza en equipo con los afectados para cada área.

Para el sistema de calidad desarrollado, tendremos siempre presente la filosofía de Gestión de Calidad Total, que aplicaremos en distintos puntos del sistema, para garantizar que el resultado es verdaderamente eficaz para los objetivos globales de **GRUPO VINÍCOLA**, y que se dispone de una herramienta de control y mejora continua. En concreto, utilizaremos algunos aspectos del Modelo Europeo de Gestión Empresarial de la EFQM (Federación Europea de Gestión de Calidad), sobre todo para la definición de Política de Calidad y Objetivos de Calidad que incluyan:

- Objetivos económicos para los indicadores importantes.
- Objetivos de satisfacción de las necesidades de los beneficiarios.

- Objetivos de satisfacción del personal.
- Objetivos de satisfacción de la sociedad y el entorno.

El enfoque de procesos, punto básico de la norma ISO 9001: 2000, se puede ver gráficamente:



En este gráfico vemos las diferentes cadenas que forman las operaciones y los procesos críticos para la calidad percibida por el cliente:

La Cadena de Diseño: que abarca las actividades de:

- Investigación y desarrollo de servicios
- Diseño de los procesos de la empresa
- Sistema de Gestión de la Calidad

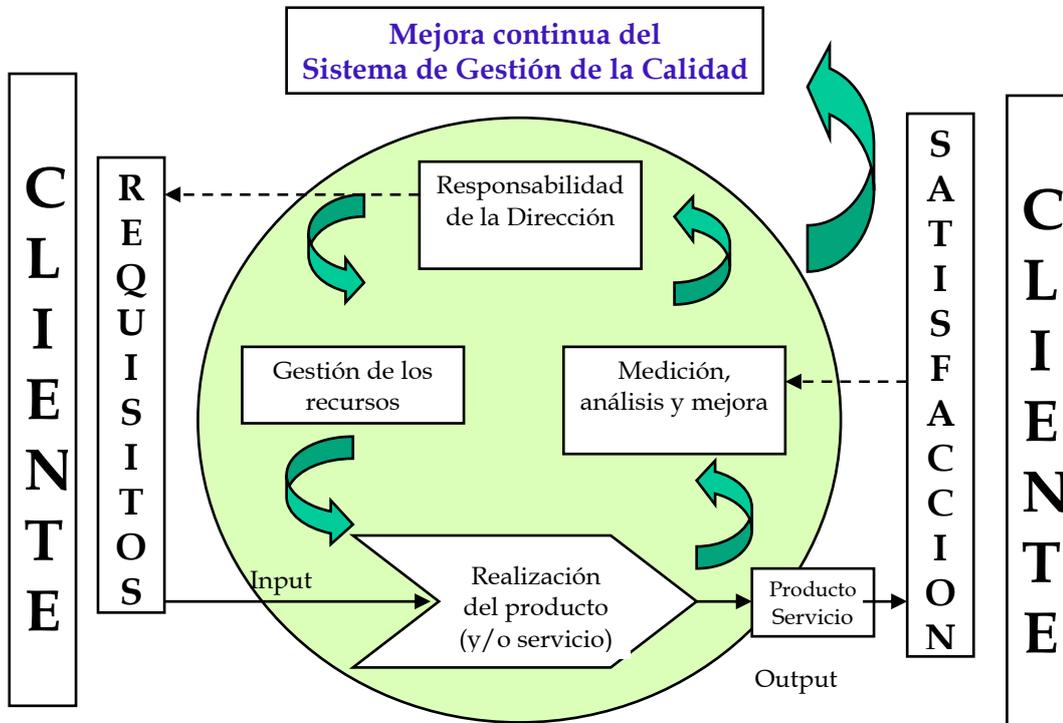
La Cadena de Valor: que abarca las actividades de:

- Compras y subcontratación.

- Proceso de operaciones y prestación de los servicios, desde la planificación de las actividades a la prestación real del servicio.

La Cadena de Servicio: que sirve para medir el grado de satisfacción de los clientes con los actuales servicios, y para detectar necesidades de los mismos sobre nuevos servicios.

Visto desde el punto de vista de la mejora continua, este enfoque se puede representar de la siguiente forma:



Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos

2.- FASES EN LA IMPLANTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2000 EN GRUPO VINÍCOLA

El proyecto de desarrollo e implantación de la norma se divide en las siguientes fases:

Fase 0: Presentación del proyecto al personal y formación previa.

Para iniciar el proyecto de forma conjunta e involucrar al personal desde el inicio de la implantación, se impartirá un curso inicial sobre Sensibilización hacia la Calidad (Gestión de la Calidad y conceptos de Gestión de Calidad Total). Este curso deberá impartirse a todo el personal con responsabilidad directa en el proyecto, para informar y presentar el mismo, y conseguir la participación de los implicados desde el principio. El contenido del curso será el siguiente:

- Concepto de Calidad y Normas ISO 9000: 2000.
- Proyecto ISO 9001:2000 emprendido por **GRUPO VINÍCOLA:** Objetivos y papel de cada uno, plazos y responsabilidades.

Asimismo, en esta fase se impartirá un curso de unas 2 horas de duración, dirigido a los miembros del Comité de Calidad, sobre los requisitos e implicaciones de la norma ISO 9001: 2000. El contenido exacto y los asistentes se definirán con la Dirección de la empresa.

Fase I: Identificación de las necesidades concretas de cada área para la definición del Sistema de Calidad.

El primer paso a realizar será una revisión completa del Sistema de Calidad ya existente, su adecuación a la realidad y su nivel de implantación y eficacia.

Dentro del enfoque de estos sistemas, es muy importante destacar que la norma no especifica cómo la empresa tiene que actuar para cumplir los requisitos, sino que la propia empresa tiene que decidir qué actividades va a realizar y cómo para cumplir con la norma.

Por esta razón es de vital importancia diseñar el Sistema a la medida de las necesidades de **GRUPO VINÍCOLA**, partiendo de un profundo conocimiento de la situación actual y del potencial de mejora existente.

Para la identificación de necesidades en lo que al Sistema de Calidad se refiere, se identificarán todos los procesos que influyen en la calidad percibida por el cliente, analizando:

- Estructura de dichos procesos
- Recursos involucrados, tanto humanos como materiales.
- Controles establecidos, incluidos los relativos a las subcontrataciones.
- Documentación existente.
- Registros generados.
- Tratamiento de no conformidades.

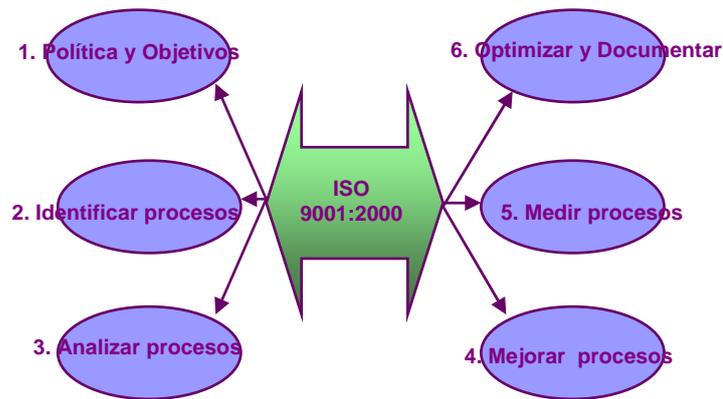
Tras ello, será necesario optimizar cada uno de estos procesos básicos, definiendo y analizando sus pasos individuales. Para ello, consideraremos los procesos en la situación actual, y en la situación óptima para conseguir los objetivos marcados. Se definirán todos los procesos, sus medidores, y la secuencia de actividades que los forman, de forma gráfica. Estos gráficos serán el punto de partida para el desarrollo de los procedimientos.

Todo esto deberá ser coherente con:

- Los objetivos y estructura de la empresa

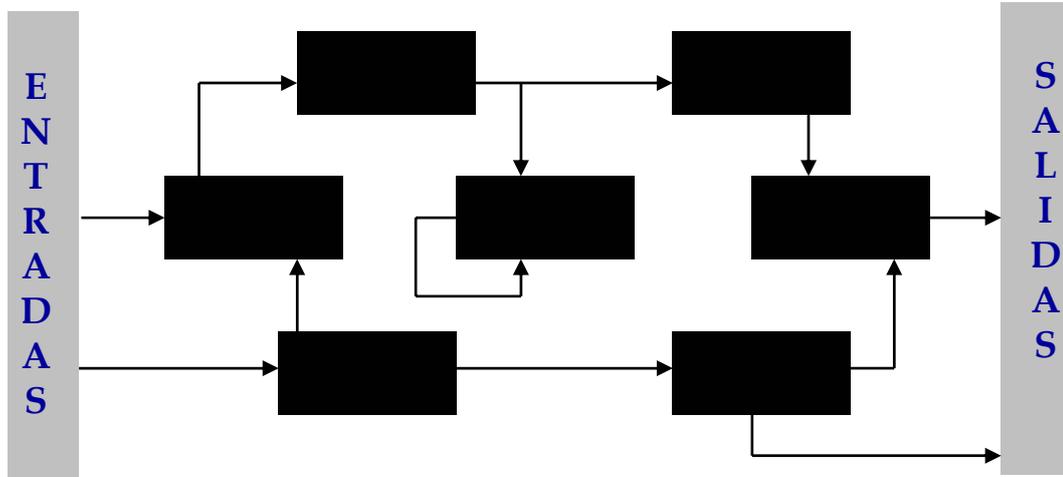
➤ Los recursos y medios disponibles.

Como resultado final de esta actividad, se conocerá la situación real del Sistema de Calidad, detectando puntos débiles y fuertes, que nos permitirá definir el plan de acciones a acometer y las necesidades de documentación a elaborar.



Se elaborará un Mapa de Procesos de la empresa, con los principales procesos identificados y se definirá el sistema de seguimiento y medición, para asegurar que se obtienen los resultados buscados. Un Mapa de Procesos no es más que una descripción general de la secuencia e interacción de los procesos:

ORGANIZACIÓN



Se formará un grupo de trabajo que se denominará Comité de Calidad, a través del cual se realizarán los controles necesarios y se tomarán las acciones de mejora pertinentes.

Dentro del Comité de Calidad, será necesario decidir la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad, tanto unos objetivos generales, como unos objetivos cuantificables y medibles para un periodo determinado, todo ello de forma coherente con el planteamiento estratégico de la empresa y con la política establecida. Se definirá cómo y por quién se realiza el seguimiento de estos objetivos, y cómo se toman las acciones correctoras necesarias en caso de desviación.

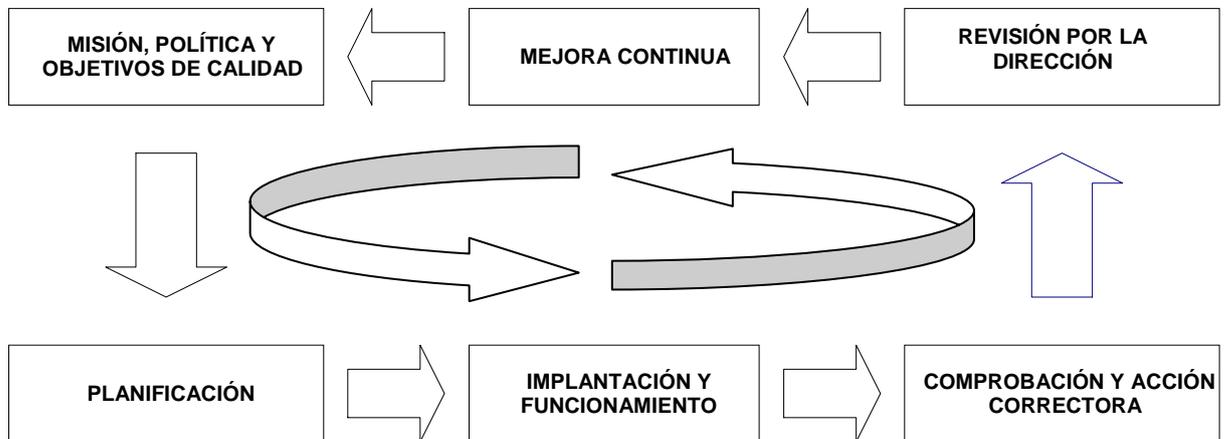
La política de calidad será aprobada por Dirección y difundida para su general conocimiento, siendo una declaración formal de intenciones relativa al sistema de gestión de calidad.

Dicha declaración debe incluir o satisfacer los siguientes aspectos:

- Debe ser adecuada al propósito general de la organización.
- Debe incluir siempre un compromiso por parte de la organización de cumplir con los requisitos del cliente y de mejora continua del sistema.

- Debe ser comunicada, entendida y distribuida a todos los niveles de la organización.
- Debe ser revisada periódicamente para su constante adecuación.

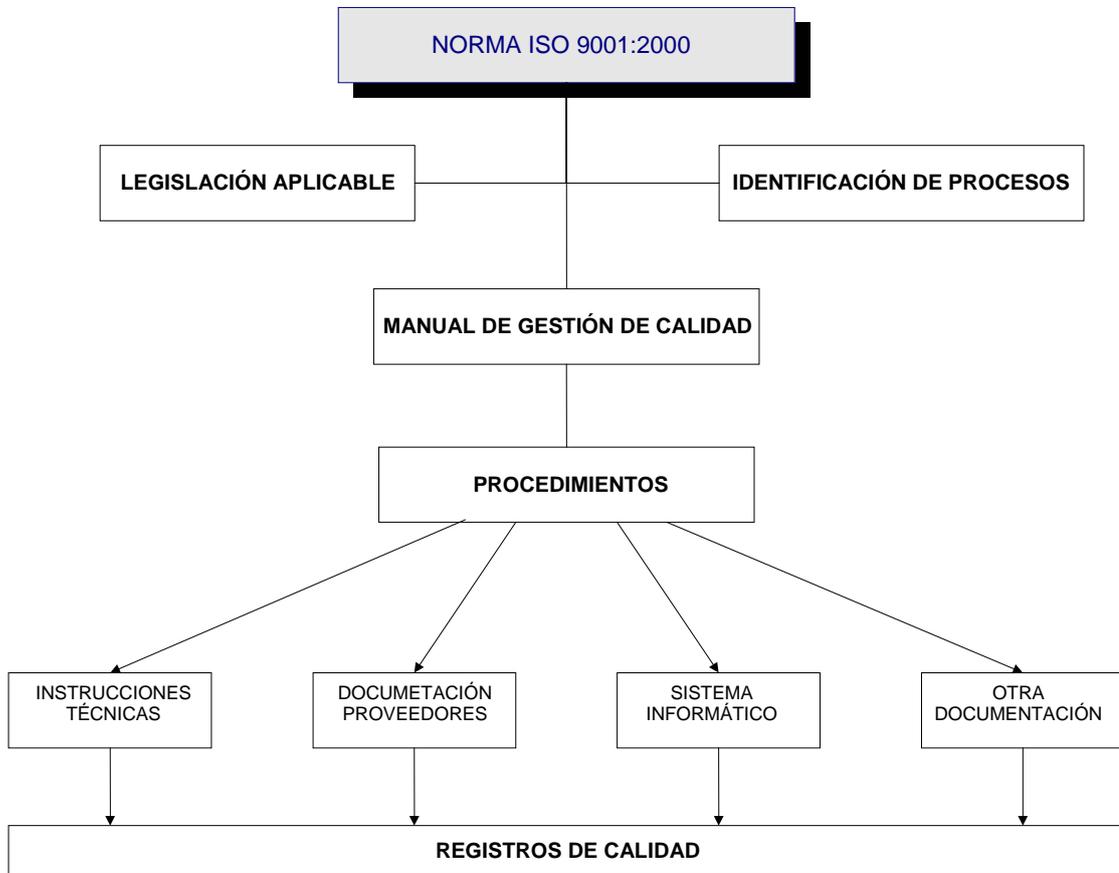
Recordando el círculo de Deming de la mejora continua de forma concreta:



Fase II: Elaboración de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

Una vez definidos los puntos básicos del Sistema de Gestión de Calidad, se desarrollará la documentación completa, con la participación del personal de **GRUPO VINÍCOLA**, comenzando por el Manual de Calidad. De forma paralela se definirán y elaborarán los procedimientos decididos para cada requisito.

En el diagrama adjunto, se incluye lo que podría ser la estructura del Sistema de Gestión de Calidad de **GRUPO VINÍCOLA**:



El Responsable de Calidad de **GRUPO VINÍCOLA** será el responsable del proyecto, que actúa como representante de la Dirección y responsable de la Gestión del Sistema de Calidad y de la documentación.

El Manual de Calidad tendrá 8 capítulos, correspondientes a los 8 puntos de la norma que incluyen los 5 Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, donde se recogerán las actividades que se deben realizar en la empresa para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

0.- Introducción

1.- Objeto y Campo de Aplicación.

Especificar la utilidad y utilización del Sistema de Gestión de Calidad como planteamiento estratégico y especificar el alcance y las exclusiones.

2.- Referencias normativas

3.- Términos y Definiciones

4.- Sistema de Gestión de la Calidad

Principios básicos en los que se basa el Sistema de Gestión de Calidad de **GRUPO VINÍCOLA** y estructura de la documentación del propio Sistema (cualificación del personal, experiencia, disponibilidad de instrucciones escritas propias o externas, especificaciones de proveedores).

Se debe incluir expresamente la identificación y mejora de los procesos básicos de la empresa, para su operación eficaz.

Se desglosa en:

4.1 Requisitos generales

4.2 Requisitos de la documentación

5.- Responsabilidad de la Dirección.

Se incluye aquí la definición en el Comité de Calidad de la Política y Objetivos de Calidad de la empresa, organización y responsabilidades de todo el personal que afecta a la Calidad, organigrama funcional de la empresa, proceso de asignación de recursos (humanos, técnicos y documentales) para el Sistema de Gestión de Calidad, realización de la Revisión periódica del Sistema de Gestión de Calidad por la Dirección que indica la norma, etc.

Se desglosa en:

5.1 Compromiso de la Dirección

5.2 Enfoque al cliente

5.3 Política de la Calidad

5.4 Planificación de la Calidad

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.6 Revisión por la Dirección

6.- Gestión de lo Recursos.

Cómo se identifican y proporcionan a su debido tiempo los recursos necesarios para que el Sistema de Gestión funcione.

Se desglosa en:

6.1 Suministro de Recursos

6.2 Recursos Humanos

6.3 Infraestructura

6.4 Ambiente de Trabajo

7.- Realización del producto (o servicio).

Cómo es el proceso completo de elaboración de los productos o de prestación de los servicios, desde la planificación hasta la ejecución pasando por la definición de lo que espera el cliente, diseño, compras y el control de los equipos de inspección y medición. Se desglosa en:

7.1 Planificación de la realización del producto

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.3 Diseño y Desarrollo

7.4 Compras

7.5 Operaciones de Producción y Servicio

7.6 Control de los equipos de medición y seguimiento

8.- Medición, análisis y mejora.

Cómo se planifican y realizan todas las actividades de comprobación de los procesos, y de toma de acciones correctoras si es necesario, para garantizar la mejora continua, así como la verificación del nivel de satisfacción del cliente.

Se desglosa en:

- 8.1 Generalidades
- 8.2 Medición y seguimiento
- 8.3 Control del Producto No Conforme
- 8.4 Análisis de los Datos
- 8.5 Mejora Continua

El Sistema de Gestión de Calidad se adaptará y diseñará de acuerdo con los requerimientos para que se cumpla la norma ISO 9001:2000, buscando la máxima adaptación a la situación real de la empresa. Para ello es fundamental la participación de los distintos implicados en cada área, para conseguir adaptar y sistematizar las actividades que ya se realizan, asegurando el cumplimiento de la norma y mejorando los métodos de trabajo.

Este punto es fundamental para el éxito de una implantación ISO 9001: 2000, ya que de "lo bien o lo mal" que adaptemos los requisitos de la norma a la realidad de la empresa dependerá la viabilidad y operatividad del sistema.

Tras esta fase se dispondrá de la documentación completa y adaptada del Sistema de Gestión de Calidad necesaria para poder completar la implantación y el proceso de mejora continua.

Fase III: Implantación del Sistema de Gestión de Calidad.

Una vez se vaya teniendo definida la documentación necesaria, se elaborará un plan de Implantación detallado con fechas, responsable y contenido para cada requisito de la norma, que asegure el cumplimiento de los plazos previstos para la implantación. Esto debe conseguir la implicación de todos los responsables de departamentos y de su personal en la implantación real.

Es importante destacar desde el inicio, que el Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta muy dinámica, que tendrá que ir adaptándose a las posibles modificaciones que se produzcan, como consecuencia de la implantación y las correcciones que vayan apareciendo.

En esta fase, se procederá a ayudar a la empresa hasta obtener la implantación del Sistema de Gestión de Calidad definido en la fase anterior mediante:

1. Sesiones de formación y explicación al personal sobre los capítulos, procedimientos e instrucciones en que están involucrados. Definición del plan de implantación, con requisitos de la norma, responsables y fechas.
2. Implantación con los responsables de cada requisito, de la documentación aplicable y evaluación de la eficacia del sistema definido.
3. Corrección y mejora: propuestas de modificación. Sistemática de No Conformidades y Acciones Correctoras y Preventivas.
4. Reuniones de seguimiento a la implantación, con corrección de desviaciones. Seguimiento del Comité de Calidad.

Fase IV: Fase de Auditoria Interna del Sistema de Gestión de Calidad.

Durante esta fase se realizarán las auditorías Internas necesarias al Sistema de Gestión de Calidad, según el Programa de auditorías definido en el Comité de Calidad, y como continuación a las auditorías internas ya realizadas.

La sistemática de auditorías Internas es un punto fundamental de la norma, y lo que recoge es la necesidad de revisiones sistemáticas y exhaustivas, por parte de personas independientes a las distintas áreas, como instrumento pedagógico y de mejora, ya que se detectarán todas las desviaciones que haya en la implantación del sistema, contra lo especificado por el manual y la norma ISO 9001:2000, y se definirán las acciones correctoras necesarias para solucionar todas las no conformidades que aparezcan.

Además, las auditorías internas sirven para impulsar la implantación del Sistema de Gestión de Calidad, indicando claramente la situación en la que se encuentra la implantación del sistema, y lo que resta para la total implantación, mostrando los pasos necesarios para lograrla.

Hay que destacar también que las auditorías internas pueden ser tomadas como ensayo previo a la auditoría de certificación, y hacer que se acuda a dicha certificación con todas las garantías de superarla.

Para ello será necesario contar con auditores cualificados, por lo que será necesario cualificar al menos dos auditores propios.

Las actividades a realizar son:

1. Definición del Programa de auditorías internas del año: Se prevén, al menos dos auditorías internas completas antes de la certificación.
2. Definición de los criterios de cualificación necesarios para poder ser auditores internos de **GRUPO VINÍCOLA**.

3. Cualificación de auditores internos, mediante la impartición de un curso de Auditorías Internas de Calidad, y la participación en las auditorías internas.
4. Realización de las auditorías internas y del informe de auditoría. Presentación de los informes al Comité de Calidad.
5. Corrección de no conformidades y definición e implantación de las acciones correctoras necesarias.
6. Seguimiento del Comité de Calidad.
7. Análisis de desviaciones y corrección.

Fase V: Auditoría de Certificación.

En función de los resultados de las auditorías internas se planificará la actuación frente al organismo certificador elegido para la certificación ISO 9001. Es importante considerar el organismo elegido desde el inicio, pues los plazos pueden cambiar de uno a otro. En esta fase **GRUPO VINÍCOLA** estará en condiciones de acudir al organismo certificador en el momento que lo considere oportuno.

En esta fase se distinguen diferentes pasos:

1. Selección y contactos con el organismo certificador
2. Petición de Ofertas Económicas de Certificación a los organismos considerados.
3. Presentación de documentación y evaluación documental. Corrección de desviaciones que se puedan presentar durante la Evaluación Documental.
4. Visita preliminar (si la hay) y corrección de desviaciones.

5. Auditoría de certificación, y elaboración y aprobación del Plan de Acciones Correctoras a presentar al organismo certificador.
6. Seguimiento hasta la concesión del certificado.

3.- CALENDARIO DE TRABAJO

El calendario de trabajo se muestra en el cronograma adjunto, donde se indican las diferentes fases y su duración. El plazo total para el desarrollo, implantación y certificación del Sistema es de 8 meses.

| Meses | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Fase 0 | | | | | | | | |
| Fase I | | | | | | | | |
| Fase II | | | | | | | | |
| Fase III | | | | | | | | |
| Fase IV | | | | | | | | |
| Fase V | | | | | | | | |
| Controles | * | * | * | * | * | * | * | * |

Fase 0: Presentación del proyecto y Formación Previa

Fase I: Identificación de necesidades

Fase II: Elaboración de la Documentación del Sistema de Calidad

Fase III: Implantación

Fase IV: Auditoría Interna

Fase V: Auditoría de Certificación

Se establece, de manera excepcional, una reunión mensual del Comité de Calidad de control para seguimiento del proyecto de implantación.

4.- ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE GRUPO VINÍCOLA

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de **GRUPO VINÍCOLA** está compuesta por:

1. Política de Calidad.

2. **Programa de Gestión de Calidad**, en el que se describen los Objetivos de la empresa.

3. **Programa de Gestión de Indicadores**, que se utilizar para realizar el seguimiento y medición de los procesos. Los indicadores son la expresión numérica representativa de una magnitud (en general, entradas y resultados de los procesos). El análisis de su evolución permite tomar decisiones sobre las posibles variables de control asociadas.

4. **Manual de Gestión de Calidad**, que consta de 8 capítulos donde se describen las directrices y actividades básicas de **GRUPO VINÍCOLA** para cumplir los requisitos de la Norma.

5. **Procedimientos de Gestión de Calidad**, necesarios para definir cómo se realizan las distintas actividades. Son documentos, por tanto, complementarios al Manual de Gestión de Calidad, en los que se describe, con el nivel de detalle necesario en cada caso, cómo, dónde, para qué y con qué debe realizarse una determinada función contemplada en el Manual, siguiendo las directrices en él establecidas.

Su objeto es normalizar los procedimientos de actuación y evitar indefiniciones e improvisaciones que pudieran dar lugar posteriormente a problemas o deficiencias en la realización de cada actividad.

En los Procedimientos se hará referencia a cualquier otra documentación necesaria como:

- ✓ Instrucciones técnicas.

✓ Anexos y registros.

6. Instrucciones Técnicas: documentos donde se detallan con exactitud aquellas actividades puntuales que por su trascendencia deben quedar detalladas en el sistema de calidad de la empresa.

7. Otra documentación: se trata de otros documentos que se generen interna o externamente, y cuyo control es necesario en la empresa para garantizar el cumplimiento y control de sus procesos.

En general, la documentación puede tenerse en cualquier soporte, por lo que se determinará cuál será en cada caso.

Son procedimientos requeridos por la norma obligatoriamente:

- Control de Documentación
- Control de registros
- Control de no conformidades
- Acciones correctivas y preventivas
- Auditoría interna

No es requisito indispensable de la norma la elaboración de instrucciones técnicas, pero resultan muy necesarias y útiles en el desarrollo del trabajo diario en **GRUPO VINÍCOLA** (y en muchas otras empresas), para sistematizar actividades cotidianas.

A continuación se muestra concretamente la documentación que se ha elaborado y que se muestra en los anexos a esta memoria, en el orden siguiente:

- Manual de Calidad, en el que se incluyen:
 - Política de Calidad

- Organigrama de **GRUPO VINÍCOLA**
- Mapa de Procesos
- Los procedimientos, clasificados según el capítulo de la norma al que hacen referencia, y que se detallan en la tabla 1.
- Las instrucciones técnicas creadas, clasificadas por capítulo de la norma y por el procedimiento al que hacen referencia, que aparecen en la tabla 2.
- Otra documentación, la cual se detalla en la tabla 3.

Tabla 1.

| CAPÍTULO DE LA NORMA | PROCEDIMIENTOS |
|-----------------------------|--|
| 4 | PA-4.01 Control de la documentación |
| | PA-4.02 Control de los registros |
| 5 | PE-5.01 Comité de Calidad |
| | PE-5.02 Comunicación |
| 6 | PA-6.01 Formación, sensibilización y competencia profesional |
| | PA-6.02 Mantenimiento |
| 7 | PO-7.01 Diseño |
| | PO-7.02 Compra y subcontratación |
| | PO-7.03 Evaluación y seguimiento de proveedores |
| | PO-7.04 Gestión comercial |
| | PO-7.05 Almacenamiento |
| | PO-7.06 Identificación y trazabilidad |
| | PO-7.07 Control y seguimiento del suministro |
| | PO-7.08 Control de equipos de seguimiento y medición |
| | PO-7.09 Crianza y envejecimiento |
| | PO-7.10 Degustación y cata |
| 8 | PA-8.01 Tratamiento de reclamaciones |
| | PA-8.02 Tratamiento de no conformidades |
| | PA-8.03 Acciones correctivas y preventivas |
| | PA-8.04 Auditorías internas |
| | PA-8.05 Satisfacción de clientes |

Tabla 2.

| CAPÍTULO DE LA NORMA | PROCEDIMIENTO | INSTRUCCIÓN TÉCNICA |
|----------------------|--|--|
| 7 | PO-7.08 Control de equipos de seguimiento y medición | IT-7.08.01 Verificación de balanzas |
| | | IT-7.08.02 Verificación de termómetros |
| | | IT-7.08.03 Verificación interlaboratorio |
| | PO-7.09 Crianza y envejecimiento | IT-7.09.01 Sacas y rocíos |
| | | IT-7.09.02 Metodología de análisis |

Tabla 3.

| OTRA DOCUMENTACIÓN |
|------------------------------------|
| Programa de Gestión de Calidad |
| Programa de Gestión de Indicadores |

IV. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

1.- INTRODUCCIÓN.

GRUPO VINÍCOLA es una empresa que se dedica a la crianza y envejecimiento de productos típicos del marco bodeguero de Jerez, esto es, Brandy de Jerez, Vino de Jerez y Vinagre de Jerez. Todos ellos están regulados por las denominaciones de origen correspondientes y amparados por sus respectivos Consejos Reguladores. Estos son: Consejo Regulador de las Denominaciones de Origen “Jerez-Xèrés-Sherry” y “Manzanilla de Sanlúcar” y “Vinagre de Jerez” y Consejo Regulador de la Denominación de Origen “Brandy de Jerez”.

De forma simplificada, ya que se explicará con detalle más adelante, su actividad principal se basa en comprar productos jóvenes e incorporarlos a su sistema de criaderas y solera, típico del marco jerezano, con el fin de que adquieran las características propias y exclusivas de los productos de **GRUPO VINÍCOLA**, que son productos de gran calidad y vejez. Una vez los productos están listos para lanzarse al mercado, la cantidad necesaria se saca de la solera y se lleva, junto con el material auxiliar necesario, a una empresa embotelladora externa, que envasa los productos y los deja terminados para su venta.

2.- LOCALIZACIÓN.

GRUPO VINÍCOLA se encuentra ubicada en la localidad de Jerez de la Frontera, en la zona más occidental de la misma, como puede verse en el plano de situación. Esta es la ubicación idónea para cualquier bodega que se encuentre en Jerez. Para la crianza de los vinos de Jerez, especialmente para una adecuada evolución de los finos, son necesarias ciertas características constructivas, de orientación y ubicación, que pasamos a explicar a continuación. Desde este punto de vista, **GRUPO VINÍCOLA** es una de las mejores bodegas de la zona, lo que hace que los vinos que salen de allí sean de los mejores, por sus exclusivas y excelentes características organolépticas.

3. CARACTERÍSTICAS CONSTRUCTIVAS

3.1.- Introducción

Las características constructivas de una bodega son un factor determinante, que influye directamente en aspectos como:

- Calidad de los vinos criados, influyendo sobre todo en el desarrollo de los finos. El ambiente de la bodega condiciona que los vinos críen de manera excelente o por el contrario que su evolución sea mediocre, ya que influye directamente en el desarrollo de la flor del vino.
- Mermas del proceso, ya que la evaporación y el adecuado comportamiento de la madera están ligados al microclima de la bodega, que está determinado por sus características constructivas.
- Rentabilidad de la empresa, por tanto, ya que si nuestra bodega tiene las características constructivas óptimas, nuestros vinos serán excelentes (y las mermas mínimas) y no serán necesarios grandes tratamientos para lanzar al mercado magníficos productos. Puede decirse que nuestro vino se cría solo, y no hace falta el gasto añadido en recursos humanos, tratamientos, mezclas, etc que deben afrontar las bodegas cuya construcción es inadecuada para este fin.

Por este motivo, se le da importancia a los aspectos constructivos de **GRUPO VINÍCOLA**, ya que influyen directamente en que los productos elaborados sean de gran calidad.

Las razones o premisas de las condiciones constructivas de una bodega son las siguientes:

- a) Orientación del edificio.

- b) Situación o ubicación de la bodega.
- c) Iluminación de la misma.
- d) Altura del edificio.
- e) Aislamiento y temperatura del mismo.
- f) Humedad interior de la bodega.

Por tanto veremos cada una de las características mencionadas en el caso concreto de **GRUPO VINÍCOLA**, adelantando, como ya se ha mencionado, que es una de las mejores bodegas de Jerez de la Frontera, en cuanto a características constructivas se refiere y, por tanto, en cuanto a cualidades del vino criado en ella. Las características constructivas de **GRUPO VINÍCOLA** irán acompañadas de la explicación técnica correspondiente que justifica por qué nuestra bodega es una de las mejores.

a) Orientación del edificio.

Las buenas bodegas, aquellas que tienen fama de criar los vinos de manera sobresaliente, tienen una estudiadísima orientación, y nuestra bodega es un claro ejemplo de este detalle.

La orientación del edificio influye poderosamente en tres aspectos climáticos que son:

- Obtención de menor temperatura en verano.
- Obtención de regulación de la temperatura todo el año.
- Obtención de más alta humedad interna.

En esta región cálida durante los cuatro meses de la estación seca de lluvias (no de la humedad ambiental), la orientación preferente de las bodegas no debe ser la Norte –Sur, porque es la que produce el máximo de insolación del edificio. Puede decirse que produce la “insolación

máxima durante el día solar completo”, porque la bodega recibe los rayos solares por todos lados a lo largo de todo el día solar o, mejor dicho, a lo largo de toda la trayectoria del sol.

Por esta causa, la buena orientación es la cruzada con el meridiano, para que al darle así el sol al edificio durante todo el día prácticamente en una sola fachada y en media techumbre, el calentamiento sea menor. También puede decirse que al tener todo el día una fachada sin sol, el calentamiento será menor.

Pasando de la temperatura a la humedad, diremos que la orientación es asunto de la máxima importancia en la obtención de humedad y que ambos aspectos se solapan en cuanto a condición constructiva, como pasa a explicarse.

Se ha mencionado antes que, en cuanto a temperatura, la orientación más conveniente es la “cruzada” con el meridiano y no la ortogonal al mismo porque, si así fuera, en el Solsticio de principio de verano, o sea, el 21 de Junio, el sol al estar más alto sobre el horizonte calentaría tres de las cuatro fachadas del edificio, o sea, las dos pequeñas de los lados Este y Oeste y la grande del lado Sur y presentaría por tanto una fachada pequeña al lado Oeste, o Poniente, que es el importante a efectos de humedad en el Marco de Jerez.

Así, las bodegas de **GRUPO VINÍCOLA** tienen toda la fachada larga abierta al viento de poniente. Para favorecer aún más si cabe este efecto, las fachadas sur y este tienen un enorme porche de cinco metros de ancho que las protege del sol y del levante.

b) Situación o ubicación de la bodega.

Éste es un aspecto muy importante en una bodega, y de ello en gran medida depende que los vinos “críen” bien o no. Todo ello es cuestión de humedad, simplemente debido al viento de Poniente, que viene del mar cargado de elevadísimas humedades y, como **GRUPO VINÍCOLA** está en

una situación abierta hacia el oeste, la bodega alcanza la humedad interior elevada que la crianza en “flor” necesita. Al encontrarse en el extremo oeste de la ciudad, se encuentra protegida del viento de levante que, cuando llega a Jerez después de haber atravesado la provincia, presenta cuatro características indeseables para las bodegas: seco, cálido, fuerte y veraniego.

c) Iluminación de la bodega.

La iluminación de una bodega destinada a crianza de vinos, es objeto de especial cuidado por su doble repercusión en el trabajo de las levaduras de flor y por su influencia en la temperatura interior del edificio.

La iluminación tenue viene en primer lugar impuesta por el hecho de que las levaduras de flor afinan los vinos mejor en la oscuridad, sobre todo cuando hablamos de vino fino, que son los producidos mediante el proceso de crianza biológica (en flor). Estos aspectos técnicos se explicarán más adelante en la parte dedicada al proceso de producción. En resumen, decir que la luz cataliza el proceso de oxidación y, por tanto, perjudica el desarrollo de los finos.

En cuanto a la segunda razón, es evidente que si de fuera se deja entrar poca luz y poco calor, la temperatura interior del edificio será baja, no sólo ya por el calor que se dejó entrar, sino porque la luz, al pasar por un cristal o reflejarse en el suelo, se transforma en calor. Este sistema de luz tenue es el mejor y más rentable método para mantener una baja temperatura interior, ya que la bodega tiene unos enormes volúmenes de aire interior que no se pueden enfriar por los métodos modernos, porque resultan muy caros. La diferencia de temperatura que se obtiene con la luz tenue es enorme y puede cifrarse en diez grados de promedio los días de fuerte calor, siempre que el aislamiento térmico de las cubiertas, paredes y ventanas sea eficaz.

GRUPO VINÍCOLA posee iluminación artificial en todas sus bodegas, pero ésta sólo es activada en casos de necesidad (faenas de

bodega, mantenimiento...), permaneciendo todo el tiempo restante a oscuras, con la luz tenue que entra a través de las ventanas.

d) Altura del edificio.

La altura de las bodegas es la característica constructiva más definidora de la calidad de una bodega de crianza de vinos finos, porque es la que tiene más trascendencia en conseguir una condición biológica fundamental para las levaduras, que es la existencia de una gran masa de aire a su disposición, y varias condiciones climáticas fundamentales.

Las buenas bodegas del Marco y en concreto **GRUPO VINÍCOLA**, tienen un volumen interior enorme respecto del volumen de las botas que albergan, y que se consigue a base de darle altura a los edificios y no de darles amplitud en la planta.

Si por razones biológicas y climáticas las bodegas de crianza deben tener una gran volumen de aire interior, a primera vista, lo mismo se conseguiría con una gran superficie de planta y poca altura, pero sin embargo con un edificio “bajo”, difícilmente se lograría la regulación de la temperatura a lo largo del año, ni mucho menos la obtención de una temperatura interior baja, y aún menos la obtención de elevada humedad ambiental interior.

Para que una bodega “críe” bien, lo primero que tiene que ser es “fresca”, es decir, fría y húmeda, para lo cual, deber ser de techo lo más alto posible. **GRUPO VINÍCOLA**, como buena bodega de Jerez, está construida a dos aguas y tiene una gran altura, por las razones biológicas y climáticas que se pasan a explicar:

1.- Empezando por la razón biológica, diremos que la levadura de “flor” que transforma el vino del año que se introduce en las botas en Vino de Jerez, es una levadura “aerobia” que necesita grandes cantidades de aire para respirar, trabajar y reproducirse. Por ello las botas de vino no están cerradas, sino que están abiertas, y además no están llenas de vino

hasta arriba, sino que se les deja un gran volumen de aire, a fin de que exista una superficie de vino de aproximadamente medio metro cuadrado en contacto con el aire, de modo que en ella se forme la flor de crianza del vino y reciba el aire que necesita.

El vacío que se deja premeditadamente suele ser del 20 % del volumen de la bota, de modo que es un vacío respetable, o sea grande, respecto del volumen de la bota, que oscila entre 500 litros en la bota de 30 arrobas, a los 600 litros de la bota de 36 arrobas.

Para dar una idea bastante exacta y, sobre todo sorprendente, del volumen de aire que tiene en su interior una bodega comparado con el volumen de vino contenido, y que mejor sería comparar con la superficie del vino existente dentro de las botas porque la respiración de la levadura es un fenómeno proporcional a la superficie, vamos a realizar un sencillo cálculo que nos dará un índice o relación que nos medirá la posibilidad de respiración o de actividad de las levaduras.

Partiendo de la base de que la bodega de fino de **GRUPO VINÍCOLA** tiene 33 metros de anchura y que las paredes laterales tienen 5,5 metros de altura y la pendiente de las dos aguas es de 19 grados, con lo cual la altura central es de 11 metros, el volumen del metro lineal de edificio, o sea la “rebanada” de un metro de edificio es $33 \times 5,5 + \frac{1}{2} (33 \times 5,5) = 272,25$ metros cúbicos.

Ahora bien, como en esa rebanada de bodega de un metro de larga por 33 metros de ancha caben 33 botas, porque cada bota ocupa un metro cuadrado teniendo en cuenta los pasillos y que se colocan en tres hiladas superpuestas, pues resulta que la relación dicha será por tanto:

$$\frac{\text{Volumen de aire}}{\text{Volumen de vino}} = \frac{272,25 - 33/2}{33/2} = \frac{255,75}{16,5} = 15,5$$

De modo que esta cifra, increíblemente altísima, que nos expresa en primer lugar la calidad de la bodega, nos da una idea del aire que tiene a su disposición la levadura. El volumen de aire es más de quince veces el volumen de vino.

El mismo índice nos mide también la relación entre el volumen de aire y la superficie del velo de flor, puesto que en cada bota la superficie de flor es de medio metro cuadrado.

2.- En cuanto a la cuestión de la temperatura en su doble aspecto de la regulación de la misma a lo largo del año y de que sea lo menor posible, es evidente que cuanto más alta sea la bodega, se conseguirán estos objetivos más fácilmente. Ello es debido a que como el calentamiento tiene una oscilación con un máximo diurno y un mínimo nocturno, es decir que no es constante la causa, cuanto mayor sea el volumen de aire interior a calentar, mayor será la inercia térmica, o resistencia al calentamiento, en los cortos períodos en que actúa.

En estas bodegas suele decirse que “no sienten el calor”, ya que un solo día, aunque sea en extremo caluroso, no es suficiente para calentar tan enorme volumen de aire, que además está muy bien aislado con los espesos muros y la cubierta de tejas árabes, que desde hace mil años es lo mejor que se ha inventado para el calor.

3.- Respecto a la obtención de elevada humedad interior, que será vista con detalle más adelante, diremos que la altura del edificio, al producir junto con el aislamiento menor temperatura interior aporta como reflejo una elevada humedad ambiental interior, puesto que la temperatura y la humedad están relacionadas, de modo que cuando la temperatura es más baja, la humedad relativa del aire es más alta.

e) El aislamiento y la temperatura.

GRUPO VINÍCOLA posee un aislamiento efficacísimo, característica fundamental en una buena bodega para conseguir el “microclima interior”

deseado. Los sistemas o formas constructivas de conseguir un gran aislamiento, además de algunos mencionados como la orientación, iluminación tenue o altura del edificio, son los siguientes:

- I. Encalado exterior blanquísimo
- II. Cubiertas de teja árabe
- III. Gran espesor de muros
- IV. Ventanas reducidas sin cristales
- V. Ventanas con celosías de madera
- VI. Pavimentos interiores regables de albero
- VII. Distribución adecuada de ventanas y puertas
- VIII. Ventanas situadas a gran altura sobre el suelo
- IX. Ventanas apaisadas y no verticales
- X. Paramentos al Sur sin ventanas ni puertas
- XI. Materiales muy aislantes e incluso húmedos
- XII. Tejado a dos aguas con amplios piñones y rosetones

Y por supuesto ausencia de ventanales acristalados, puertas metálicas, paramentos o cubiertas de hormigón, fibrocementos, cubiertas metálicas y otras características constructivas “modernas”. Con esto, lo que se pretende y se consigue, es que la temperatura sea lo más baja posible durante todo el año y además que se conserve casi constante a lo largo de todo él, porque así “cría” mejor y más rápidamente la levadura de flor.

La oscilación extrema de las temperaturas en Jerez de la Frontera a lo largo del año va desde un máximo de 42,6 a un mínimo de 5 grados

bajo cero. Estas temperaturas, por ser las máximas extremas absolutas, son excepcionalmente alcanzadas y además duran poco tiempo, por lo cual no pueden tomarse como representativas a nuestro efecto, que es el del calentamiento de un edificio.

Tomamos entonces como representativas la media de las máximas del mes más cálido, que es 33,4 grados, y la media de las mínimas del mes más frío, que es de 6,5 grados. O sea que la oscilación anual de la temperatura es de unos 27 grados, lo cual y pese a la proximidad del mar es una oscilación ciertamente elevada, que necesita para contrarrestarla las estudiadísimas condiciones constructivas que tienen las buenas bodegas antiguas...y muy escasas bodegas modernas.

Vamos a explicar brevemente las doce condiciones antes mencionadas:

I. Encalado exterior blanquísimo: Se basa en el poder reflectante de la cal que es enorme y también en su antigua baratura de material y mano de obra. Hoy que la mano de obra ha subido mucho el encalado no resulta tan barato y se sustituye por pinturas blancas que duran varios años.

II. Cubierta de teja árabe: En **GRUPO VINÍCOLA**, como en otras buenas bodegas del Marco, las tejas están colocadas sobre una capa de argamasa de cal de Morón y arena de 15 centímetros de espesor, que a su vez descansa sobre ladrillos toscos, o sea, lo que se llama “ladrillo por tabla”, apoyados en tablas de madera apoyadas a su vez en las magníficas vigas de pino de Flandes (se llamaba así a la madera procedente de los Países Bajos). Por ello el aislamiento es extraordinario.

III y XI. Gran espesor de muros y materiales muy aislantes: El espesor de los muros de las bodegas de **GRUPO VINÍCOLA** es de 60 centímetros (excepto el de la fachada suroeste de la bodega de fino, que es de 80 centímetros), y están hechos con ladrillos toscos y arenisca de la Sierra de San Cristóbal cogida con abundante llaga de cal y arena.

La piedra de San Cristóbal es una arenisca de regular calidad, porque es bastante higroscópica, por lo cual absorbe agua del cemento que en el caso de Jerez es húmedo (por ser margas y areniscas del Plioceno Hastiense) y la “sube” por el interior de los muros, están recubiertos de gruesos enfoscados de más de 5 centímetros de espesor.

Podemos decir que estos muros son “húmedos por dentro” y por ello son muros muy fríos y sobre todo muy húmedos. Esta es la explicación de una de las causas de que las bodegas sean frías y sobre todo con un grado de humedad tan elevado.

Vemos pues que una malísima condición constructiva, como es el hecho de que el material del muro sea higroscópico, o sea absorba humedad, se utiliza muy favorablemente en las bodegas del Marco.

IV y V. Ventanas reducidas sin cristales, y con celosías de madera: Las ventanas de las bodegas de **GRUPO VINÍCOLA** no tienen cristales, para que no suba la temperatura en ellas al pasar el sol y la luz por los cristales, sino que tienen celosías de madera, que además cumplen el fin de obtener una iluminación tenue. Las ventanas son de tamaño reducido en comparación con los amplísimos paramentos, exactamente de 2,3 por 1,5 metros. Dejan entrar poco calor y luz...y mucha humedad, lo cual parece un contrasentido.

VI. Pavimentos interiores regables de albero: Para disminuir la temperatura y para rodar bien las botas, se usa el pavimento de albero, que tiene la ventaja de que al regarlo en los días cálidos del verano, se obtiene una disminución de la temperatura muy grande y también una humedad muy beneficiosa. El pavimento de albero es insustituible.

VIII. Ventanas situadas a gran altura sobre el suelo: Las ventanas de las buenas bodegas deben estar a gran altura para proteger a las botas del calor. Además colocando las ventanas altas se obtiene una zona baja de gran humedad, que de ningún modo se obtendría, de estar las ventanas a nivel de las botas, porque se escaparía por ellas la humedad

de los muros y la del pavimento los días de baja humedad exterior. Las ventanas son la “trampa” para captar la humedad los días que la hay, y no dejarla escapar los días secos en que se marcharía muy rápidamente por las ventanas bajas. En **GRUPO VINÍCOLA** las ventanas en las bodegas se encuentran a 3,5 metros de altura.

IX. Ventanas apaisadas y no verticales.

Las ventanas de **GRUPO VINÍCOLA**, como de las demás bodegas antiguas, suelen ser apaisadas para que en el verano, que es cuando el sol está más alto sobre el horizonte, no entre dentro de la bodega, por impedírsele esta forma de ventana y el espesor del muro. Con ello por lo tanto se impide la entrada de calor que no se lograría si la ventana fuera vertical. En el invierno, en que por estar el sol más bajo sobre el horizonte, los rayos solares entran dentro de las bodegas, no importa la aportación de calor, que es muy escasa.

VII y X. Distribución adecuada de ventanas y puertas.

Suele ser una cuestión muy estudiada y nada despreciable, que tiene por objeto aportar humedad a la bodega y proteger del sol y del viento seco de levante.

La influencia de las ventanas en el microclima interior de la bodega y, sobre todo en su estado higrométrico, o sea en la humedad, es muy grande, de modo que una ventana cuidadosamente colocada aporta una humedad que hace que una fila de botas “críe” mejor que otra situada a mano opuesta y separada tan sólo dos metros. Una buena ventana debe dejar entrar el viento de poniente y estar al resguardo del viento de levante, muy nocivo para la crianza en flor.

XII. La humedad interior de la bodega.

Ya se ha visto que muchas características constructivas contribuyen a mantener una elevada humedad. No puede decirse cuál es la condición

constructiva fundamental encaminada a obtener humedad, no sólo porque obtener y mantener la humedad es muy difícil, sino que por ello mismo se precisa de varias condiciones constructivas para la consecución de ese fin tan importante, ya que, a pesar de que el clima de la zona es húmedo la mayor parte del año, tiene oscilaciones extremas y puede alcanzar valores significativamente bajos, debido a los temporales de vientos de levante.

La elevada humedad se precisa en primer lugar para que exista la flor o levadura de crianza de los vinos, sin que sea preciso realizar ninguna siembra de la misma en las buenas bodegas. En segundo lugar hace falta que la humedad interior sea elevada y constante, para que la levadura viva a su gusto y trabaje a nuestro favor.

Las magníficas características constructivas de las bodegas que posee **GRUPO VINÍCOLA**, hacen que, aproximadamente, la temperatura oscile entre 15 y 20º C, y la humedad sea siempre superior al 75% durante todo el año, llegando a alcanzar valores incluso del 90% en ocasiones.

4.- DESCRIPCIÓN DE INSTALACIONES

A continuación se describen las instalaciones de **GRUPO VINÍCOLA**.

4.1.- Bodegas.

GRUPO VINÍCOLA posee bodegas en las que se envejecen sus productos. Las bodegas de que dispone son las siguientes:

- a) Bodega de Fino
- b) Bodega de Amontillado
- c) Bodega de Oloroso
- d) Bodega de Brandy

a) Bodega de Fino.

La bodega de fino es la que se encuentra en el extremo oeste de las instalaciones, a merced del viento de poniente y resguardada del levante.

En esta bodega se produce la crianza biológica, es decir, en la superficie del vino, en el interior de las botas, se genera una fina película de levadura, que se alimenta de los nutrientes del vino y necesita el oxígeno para vivir. Esta levadura conocida como la flor del vino, protege al mismo del contacto con el aire, evitando su oxidación. De ahí que este vino tenga el color tan pálido. La levadura mencionada necesita unas condiciones muy estrictas para vivir, por lo que las características constructivas de la bodega son imprescindibles para una evolución adecuada del vino. La elaboración del vino fino se explicará con detalle más adelante, en el punto 6.1.

La bodega tiene unas dimensiones de 33 metros de ancho por 92 de largo, como se ha mencionado en el punto anterior. Está dividida en 6 calles, con un pasillo central que las atraviesa perpendicularmente, debido

a las 5 filas de pilares que sustentan a la misma. Cada calle tiene 5 metros de ancho y un *cachón* o andana de botas a cada lado, por lo que suman doce. Las botas están colocadas en tres alturas.

b) Bodega de Amontillado.

Esta es la bodega de menor tamaño de **GRUPO VINÍCOLA**, a la que se destina el fino que no se cría adecuadamente y ha sufrido un proceso de oxidación.

Tiene una longitud de 58 metros y una anchura de 16,2 metros. Está dividida en 3 calles, de cinco metros de anchura cada una, con dos filas de pilares, por lo que hay un total de 6 andanas o hileras de botas, dispuestas en 3 alturas. Las andanas se encuentran divididas en dos partes iguales, formando un pasillo central entre ellas.

c) Bodega de Oloroso.

La bodega de Oloroso es aquella en la que está envejeciendo este vino, mediante un proceso de crianza físico-química. Al ser este vino de mayor graduación alcohólica, en torno a 18 grados, la levadura de flor no puede desarrollarse y el vino permanece en el interior de la bota en contacto con el aire. Por ello el vino está sujeto a un proceso de oxidación, que hace que adquiera un color oscuro característico. Tanto en esta bodega como en la anterior no son necesarias tantas peculiaridades constructivas, ya que no deben reunirse las estrictas condiciones necesarias para que viva la flor del vino.

La bodega tiene una longitud de 58 metros y una anchura de 21,8 metros, con tres filas de pilares y cuatro calles, de cinco metros de anchura cada una. Posee 8 *cachones*, compuestos de botas superpuestas en tres alturas y también tiene un pasillo central perpendicular a las hileras de botas.

d) Bodega de Brandy.

GRUPO VINÍCOLA posee una bodega en la que se envejece brandy, según el sistema de criaderas y solera al igual que los casos anteriores.

La bodega de brandy tiene exactamente las mismas dimensiones y la misma distribución que la bodega de fino.

4.2.- Almacén

GRUPO VINÍCOLA posee dos almacenes diferentes, físicamente separados, que son:

a) Almacén de productos terminados

b) Almacén de material auxiliar

a) Almacén de productos terminados.

En este almacén **GRUPO VINÍCOLA** almacena todos sus productos acabados, listos para la venta y distribución. Los productos, ya sean vinos, brandies o vinagres se encuentran ya embotellados y agrupadas las botellas en cajas. Algunos de estos productos se encuentran ya paletizados. Otros, en menor medida, se almacenan simplemente en las cajas para atender pedidos más pequeños.

b) Almacén de material auxiliar.

En este almacén se diferencian los siguientes materiales:

1) Material auxiliar de embotellado, como son botellas, cajas de cartón, cápsulas, tapones, etc. (excepto etiquetas).

2) Etiquetas.

3) Productos químicos.

4) Productos enológicos.

- 1) El material de embotellado, cuando se recibe, se almacena adecuadamente paletizado, ordenado e identificado en el almacén, en las zonas destinadas para ello.
- 2) Las etiquetas se encuentran, en el mismo almacén, guardadas en unas vitrinas de cristal adecuadamente protegidas frente al ambiente. Así están resguardadas de la humedad, que les perjudica, luz, cambios climáticos, posibles accidentes o manchas, etc.
- 3) Los productos químicos usados en **GRUPO VINÍCOLA**, fundamentalmente productos de limpieza, se almacenan en un pequeño cuarto que se encuentra en este almacén cerrado con llave y destinado única y exclusivamente al almacenamiento de este tipo de productos.
- 4) Los productos enológicos que se le añaden al vino en su tratamiento previo al embotellado no se usan generalmente en **GRUPO VINÍCOLA**, ya que estos procesos no suelen realizarse en sus instalaciones, sino que se contratan a una empresa externa. Aún así, cuando algún producto enológico se encuentre en las instalaciones de **GRUPO VINÍCOLA** se almacenará en otra pequeña habitación que se encuentra en este almacén, y que se usa exclusivamente para ello, cuando se da el caso.

4.3.- Sala de depósitos

En esta sala pueden diferenciarse varias zonas:

- *Zona de depósitos*

En esta zona se encuentran 5 depósitos de acero inoxidable, de 60.000 litros de capacidad, que se usan para determinados fines temporales, como pueden ser:

- 1) Recepción de materias primas, es decir, productos jóvenes que se llevan luego a nuestras bodegas, incorporándose al sistema de criaderas y solera con el fin de obtener a partir de dichas materias primas los productos exclusivos y característicos propios de **GRUPO VINÍCOLA**, que poseen unas propiedades homogéneas que les confiere el sistema de envejecimiento, tal y como se explicará en el punto 6.
- 2) Almacenamiento de productos extraídos de la solera, es decir, productos intermedios, que se mantienen ahí para ser transportados a una empresa embotelladora.

- *Zona de almacenamiento de utensilios de bodega*

En esta sala, que es bastante grande, existe una zona destinada al almacenamiento de los utensilios necesarios para el trabajo diario en la bodega, como son mangueras, bombas, etc.

- *Cuarto de mantenimiento*

Además en este almacén existe una zona, separada físicamente, en la que están almacenadas todas las herramientas y maquinaria necesarias para realizar actividades de mantenimiento correctivo y preventivo de que puedan ser realizadas por personal propio de **GRUPO VINÍCOLA**.

- *Zona de tonelería*

En esta, una amplia zona no utilizada habitualmente, se realizan las reparaciones necesarias para mantener las botas en buen estado, y repararlas para evitar los salideros y las correspondientes mermas.

- *Vestuarios y aseos del personal de bodega*

A través de esta zona se accede a los vestuarios y aseos de los empleados de la bodega, así como a un cuarto comedor en el que descansan y toman su desayuno.

- *Despacho del Capataz*

El Capataz tiene su despacho en esta nave, más cerca de la zona donde pasa la mayor parte de la jornada que las oficinas, y donde archiva los documentos y registros relacionados con el trabajo diario en la bodega.

4.4.- Sala de catas

GRUPO VINÍCOLA dispone de una sala en la que se realizan las catas y degustaciones de todos los productos, ya sean productos terminados, selección de nuevos productos que se quieran lanzar al mercado, selección de materias primas para incorporar en nuestras botas, etc.

4.5.- Oficinas

Sobre la sala de catas, en una primera planta, se encuentran las oficinas de **GRUPO VINÍCOLA**, que constan de una serie de despachos en los que trabajan la mayoría de las personas de la empresa y de los aseos.

4.6.- Patio

GRUPO VINÍCOLA posee un patio central en el interior de sus instalaciones, a través del cual se accede a las demás dependencias. Importante es mencionar que la Bodega de Fino, en las fachadas que dan al patio, tiene un porche, una marquesina, bajo la cual se encuentran numerosas botas distribuidas en tres escalas que contienen vinagre. Es aquí donde se envejece el vinagre en esta empresa.

5.- ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

GRUPO VINÍCOLA es una empresa con 14 empleados. La empresa tiene una Dirección y un Responsable de Calidad, situado éste en el organigrama entre la Dirección y los demás departamentos, que son:

- Administración
- Departamento comercial
- Bodega
- Departamento técnico

Todas estas áreas o departamentos tienen un responsable del mismo y una serie de personas a su cargo.

El organigrama que muestra detalladamente la estructura de la empresa se muestra en los anexos, incluido en el Manual de Calidad.

6.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE ELABORACIÓN

GRUPO VINÍCOLA tiene tres productos claramente diferenciados, que ya se han mencionado, que son:

- Vino de Jerez
- Vinagre de Jerez
- Brandy de Jerez

A continuación se describen los procesos de elaboración de cada uno de ellos de manera independiente.

6.1.- Vinos de Jerez

GRUPO VINÍCOLA compra vino joven a determinadas bodegas que realizan todo el proceso de elaboración del vino desde la viña. El proceso de elaboración anterior a la llegada del vino a **GRUPO VINÍCOLA** no es objeto de este proyecto, pero se describirá resumidamente con el fin de que el proceso de elaboración del vino se entienda completamente.

6.1.1. Elaboración previa

La uva recogida procedente de las viñas se moltura y prensa, y se obtiene un caldo azucarado, que pasa a unos depósitos en los que tiene lugar la fermentación alcohólica. Esta reacción debe realizarse a temperatura controlada y, gracias a ella, la solución azucarada llega a ser una solución hidroalcohólica que, aproximadamente, tiene los mismos grados de alcohol que grados Beaumé tenía la uva. La fermentación alcohólica, a pesar de ser una compleja reacción de varias etapas, puede resumirse representarse globalmente por la ecuación:



Es decir, que una molécula de glucosa produce al fermentar dos de alcohol y dos de anhídrido carbónico.

La uva recogida no puede tener menos de 10,5 Bé., según el reglamento de la denominación de origen, por lo que el vino joven obtenido tendrá al menos esta graduación alcohólica. Transcurridos unos tres meses aproximadamente y ya que el vino ha “reposado”, se realiza el deslío, que consiste en separar los turbios que se han depositado en el fondo del depósito del vino limpio. Una vez tenemos el vino sin turbios, se procede a alcoholizarlo. Esta actividad consiste en añadir alcohol al vino hasta que consiga la graduación alcohólica deseada y, en función del tipo de vino de Jerez en el que quiera convertirse, la graduación alcanzada será diferente.

Aunque puedan darse otros procesos o etapas de elaboración adicionales, este es en esencia el proceso que sufre el vino hasta llegar a las instalaciones de **GRUPO VINÍCOLA**.

6.1.2. Recepción de materias primas

Cuando la empresa está interesada en comprar materias primas, analiza los vinos que ofrecen otras bodegas y, después de los correspondientes análisis físico-químicos correspondientes, así como de los análisis organolépticos realizados en la sala de catas, se procede a comprar el vino seleccionado. En ocasiones puede realizarse alguna corrección de algún parámetro en las mismas instalaciones del proveedor, en el depósito en que se encuentra almacenado. Ejemplo de esto puede ser que queramos añadir algo de alcohol, corregir el pH, la acidez, etc.

El vino es transportado desde su origen hasta las instalaciones de **GRUPO VINÍCOLA** en camiones adecuados para transportar alimentos líquidos a granel que la empresa contrata. Cuando se recibe el vino, y se comprueba mediante un análisis que es el mismo que se solicitó, se almacena temporalmente en los depósitos de acero inoxidable que **GRUPO VINÍCOLA** posee a tal efecto. De ahí el vino pasará a las bodegas, concretamente a las botas, mediante mangueras, para ser

envejecido y se incorporará al sistema de criaderas y solera típico del Marco de Jerez.

6.1.3. Tipos de vino elaborados por **GRUPO VINÍCOLA**

Existen diferentes vinos amparados por la denominación de origen, y los que elabora **GRUPO VINÍCOLA** son los siguientes, que se definen resumidamente:

VINO FINO

Este se define como un vino de color amarillo pajizo pálido, con reflejos verdosos en ocasiones, de aroma almendrado característico, punzante y delicado, ligero al paladar, seco y cuyas especiales características son resultado de su proceso particular de crianza exclusivamente bajo velo de flor, con un grado alcohólico volumétrico adquirido entre 15% y 18% Vol.

En la elaboración de vino fino debe utilizarse el mosto de mayor calidad que se obtiene de la uva, esto es, la 1ª yema, que se obtiene sin aplicar aún ninguna presión a la uva. Cuando el vino se alcoholiza hasta alcanzar la graduación mencionada y se introduce en botas, tiene lugar un envejecimiento biológico, es decir, que aparece en la superficie del vino, al contacto con el aire, un velo de aspecto blanquecino que recibe el nombre de Flor, que está constituido por levaduras, cuya actividad metabólica confiere al vino fino sus características distintivas.

La aparición, supervivencia y desarrollo adecuado de la Flor y por tanto del vino están muy condicionados a los factores climáticos del interior de la bodega. Es por ello que la bodega de fino es en la que más deben cuidarse las características constructivas del edificio, ya que el deterioro o pérdida de la Flor es un proceso totalmente nefasto para el vino, porque provocaría la paralización de la crianza y la oxidación del mismo, por lo que perdería las propiedades características del fino y pasaría a ser amontillado. Las condiciones necesarias para la

supervivencia de la Flor son, básicamente, baja temperatura, elevada humedad y alta proporción de oxígeno atmosférico. Los causantes de que sean necesarias estas condiciones no son objeto de estudio en este proyecto, ya que se deben al metabolismo y la naturaleza de las levaduras.

AMONTILLADO

En ocasiones el velo de flor no es estable a lo largo de todo el año, y se dan períodos en los que la actividad biológica de las levaduras es baja. Esto puede ser:

a) Por falta de las condiciones ambientales idóneas

b) Por no hacerle las sacas y rocíos necesarios. En el fino estas actividades deben estar totalmente controladas ya que la levadura necesita nuevos nutrientes para continuar su desarrollo.

El fino puede quedar por tanto expuesto a las condiciones de un envejecimiento físico-químico, en los que el vino sufre un proceso de oxidación y, por tanto, de cambio de color y de aumento leve de la graduación alcohólica. Por tanto, los vinos amontillados sufren primero una crianza biológica y luego una físico-química.

Un fino tarda al menos ocho años en convertirse en amontillado y después continua la crianza con normalidad. Esto hace que sea un vino peculiar y extraordinario, con aroma avellanado, punzante también aunque atenuado, suave, pero con más cuerpo que los finos, pues su graduación alcohólica es de 16º a 22º Vol.

OLOROSO

Cuando un vino joven se destina a oloroso por sus características organolépticas y físico-químicas se alcoholiza hasta 18º antes de introducirse en las botas. Es por ello que la levadura no puede vivir en estas condiciones, dado el elevado contenido en etanol, que inhibe su

metabolismo. Por ello el vino envejece en contacto con el aire y sufre un constante proceso de oxidación, que le confiere sus características propias. Con los años de envejecimiento, los olorosos van aumentando, por la mencionada oxidación, la intensidad del color y la graduación alcohólica, llegando incluso a los 22º Vol. Así, los olorosos son vinos secos, de color ámbar a caoba, de aroma muy acusado, que recuerda a la nuez, y de mucho cuerpo, esto es, mucha vinosidad en el paladar debido a su alta graduación.

Los olorosos, por tanto, no son tan sensibles a las condiciones climáticas de la bodega y las condiciones constructivas de la misma pueden no ser tan estrictas.

6.1.4.- Sistema de criaderas y solera

El sistema de criaderas y solera sustituyó en el Marco al sistema de añadas por dos motivos fundamentalmente:

- a) La búsqueda de vinos de características homogéneas.
- b) La conservación de las características extraordinarias de los mismos.

Este sistema consiste básicamente en una serie de botas que contienen un tipo de vino uniforme. A lo largo del año y de forma periódica, se extrae una cantidad de vino y se reemplaza con un vino más joven del mismo tipo. Se dice entonces que la solera se “refresca”. Las botas de crianza no se llenan al 100% de su capacidad, de manera que quede aire suficiente para que se alimente la flor, o para que se oxide el oloroso, según el caso. Está claro que una solera que contenga vino con las cualidades de un vino de veinte años no se puede refrescar con vinos de tan sólo uno o dos años, ya que el contraste sería demasiado grande y el vino perdería calidad. Por tanto, la solera se rejuvenece con un vino que sea sólo un poco más joven y que se ha extraído de la criadera. Éste se refresca, a su vez, con vino sacado de otra criadera;

puede haber ocho o nueve criaderas en total, hasta llegar a la última, que contiene un vino de carácter bastante joven para ser refrescado con un vino cuya vejez puede oscilar entre nueve meses y varios años. Por tanto, se puede describir como un sistema de envejecimiento dinámico.

Cada una de las fases de la crianza, que se encuentra representada por una criadera o por la solera, recibe el nombre de *escala*, y debe mencionarse que la palabra *solera* también se emplea en el sector para hacer referencia al sistema completo.

El vino que se cría con esmero de esta manera jamás variará la calidad. Es posible que algunos vinos que desarrollarían un carácter especial mediante el sistema de añada se pierdan, pero la calidad de los vinos que produce este sistema no es en absoluto inferior a la de los vinos criados mediante el sistema de añada, sino incluso mejor.

Lógicamente, el número de escalas y el número de botas de cada escala depende de la edad del vino y de la proporción de producción que se desee; se puede obtener prácticamente el mismo resultado tanto con pocas escalas, haciendo sacas muy pequeñas, como con muchas, moviendo el vino con frecuencia. Esto se refiere sobre todo a los amontillados y olorosos cuando se ha de producir un vino similar, ya sea de una solera de ocho escalas rociado con un mosto nuevo, ya sea de una solera de dos escalas que se ha rociado con vinos añejos. Esto, por supuesto, no incluye al fino, ya que la flor prolonga su crecimiento si la solera se conduce bien y, si se extrae una cantidad insuficiente de fino, se convierte en seco y pierde su delicadeza. Es esencial dejar que el vino se críe en una solera de fino porque el vino joven aporta los nutrientes esenciales para que las levaduras de la flor se mantengan en perfectas condiciones.

Al enumerar las escalas de una criadera, la más cercana a la solera es la primera, a ésta le precede la segunda y así sucesivamente, de tal forma que el vino más joven es el que se añade a la escala de número

superior. Si se extraen muestras de escalas consecutivas, el desarrollo constante del vino se hace enseguida evidente; las muestras se diferenciarán en graduación alcohólica, acidez, proporción de aldehídos, esteroides...y por tanto en sus características organolépticas.

Sólo se puede obtener un vino de mucha edad de una solera muy bien conducida. Esto dificulta la explicación, debido a que la última criadera de una solera no se refresca necesariamente con mosto o con vinos de añada, sino que se puede rociar con vinos criados en otra solera. Por ello, una solera de oloroso puede tener cincuenta botas en cada escala, aunque es probable que cada escala tenga una o dos botas menos que la que le precede inmediatamente, con el fin de dejar un margen para la evaporación y la merma. Dicha solera producirá un vino agradable y añejo. Parte de esta producción será tratada y embotellada, pero otra parte se destinará a alimentar la última criadera de una solera de oloroso viejo, que puede contener veinte botas en cada escala. El vino de esta segunda solera tendrá propiedades más importantes y más valoradas en cuanto a la edad.

Las sacas de la solera se hacen una, dos o tres veces al año y la cantidad que se extrae en cada ocasión puede ser muy pequeña o incluso llegar a un 40%. En una solera típica de fino que produzca un vino de calidad invariable se debe extraer el 30% dos veces al año aunque, en la actualidad, la tendencia es tener más escalas y correrlas más deprisa, por ejemplo sacando el 30% tres veces al año. Por otro lado, en una solera de un amontillado muy viejo u oloroso, puede que sólo se extraiga el 5% una vez al año, de manera que tanto la calidad como la edad aumenten constantemente. Por tanto, el vino de una solera está tan mezclado que, evidentemente, resulta imposible calcular su edad exacta.

La solera no se lleva de una forma científica, y las sacas no tienen que realizarse determinados días concretos al año, porque el sistema es enormemente flexible y admite muchas variaciones, siempre que esté controlado. La cantidad y periodicidad de las sacas está, hasta cierto

punto, determinada por la demanda, por lo que es posible hacer sacas de cantidades ligeramente distintas en diferentes estaciones. Sin embargo, cuando hay que realizar alguna operación a una solera de fino, es aconsejable no perturbarla cuando está floreciendo, siendo las mejores épocas el invierno y el verano. Aunque, debido a los grandes conocimientos sobre las necesidades ambientales de la flor y atendiendo a estas necesidades mediante las características constructivas de las bodegas, el problema de perturbar a la flor y su variación de espesor según las estaciones es muy inferior.

Durante el proceso de saca y rocío, que es como se llama a la corrida de escala, debe distribuirse el vino que se saca de una escala proporcionalmente entre las botas de la escala siguiente. Si no, podrían producirse variaciones en el desarrollo de las distintas botas de una solera. Por ello, el vino que se saca se mezcla y esta mezcla homogeneizada es la que se rocía en las botas de la escala de número inferior.

Concretamente, **GRUPO VINÍCOLA** posee las siguientes soleras:

- a) Una solera de fino, formada por cuatro escalas, es decir, tres criaderas y la solera, en la correspondiente bodega de fino. Las escalas no se encuentran una sobre otra físicamente, es decir, que no están distribuidas de forma que la solera sea la escala que esté junto al suelo, y justo arriba esté la primera criadera, encima la segunda y más arriba la tercera. Esto se debe a que el desarrollo de la Flor no es igual a diferentes alturas, y que la tercera criadera estaría a una altura considerable del suelo, por lo que la temperatura y humedad no serían las idóneas para la crianza biológica. Así, estudios realizados anteriormente demuestran considerables diferencias entre dos escalas, la que se encuentra inmediatamente sobre el suelo y la que se encuentra por encima, que se explican resumidamente:

- La baja no encuentra prácticamente ninguna oscilación de la temperatura a lo largo del día ni de la noche. La alta registra una levísima oscilación natural, mucho menor por supuesto que la del ambiente exterior.
- La diferencia de temperatura entre las dos botas es importante y, por supuesto, mucho mayor de lo que pudiera pensarse estando a una diferencia de altura de tan solo dos metros.
- Además, la diferencia de temperatura entre ambas no es constante, sino que varía según la estación del año, llegando a ser incluso de seis grados de diferencia en la misma vertical.

Las botas están distribuidas en 3 alturas sobre el suelo, y en seis calles, es decir, doce hileras o filas, divididas por la mitad para dar lugar a un pasillo central. Las sacas y rocíos se realizan tres veces al año, realizando un trasiego de aproximadamente el 30% del líquido contenido en la bota.

- b) Una solera de amontillado, con tres escalas, distribuidas estas sí en tres filas físicas una sobre otra. Está formada así por seis andanas o *cachones*. Las sacas y rocíos se realizan según la demanda, pero generalmente oscilan entre dos y tres veces al año, trasegando una cantidad aproximada del 20% de la bota.
- c) Dos soleras de oloroso, es decir, que **GRUPO VINÍCOLA** posee:
 - 1.- Una solera, con cuatro escalas, compuesta en tres alturas. Las sacas y rocíos se realizan de manera análoga al caso del amontillado. Cuando es necesario realizar una saca de la solera para embotellar, se divide la cantidad extraída en dos partes, que oscilan aproximadamente:

- Un 70% para ser embotellado
- Un 30% para rociar la segunda solera

2.- La segunda solera de oloroso de **GRUPO VINÍCOLA** consta de vinos muy viejos, y se alimenta de la solera anterior. El trasiego de vino se realiza aquí en menor medida, dependiendo también de la demanda, pero aproximadamente dos veces al año sacando una cantidad del 10% del volumen de la bota.

Finalmente, cuando el vino se extrae de una solera, **GRUPO VINÍCOLA** lo mezcla y almacena en uno de los depósitos de acero inoxidable ya mencionados, para hacerle los análisis necesarios (llevando también las muestras a Laboratorios Acreditados) y realizar las correcciones oportunas. Una vez listo, este producto intermedio se lleva a una empresa externa para que sea tratado y embotellado. También se lleva a esta empresa el material auxiliar necesario para el embotellado del producto en cuestión.

El tratamiento posterior que se realiza al vino, de igual manera que el previo a su llegada a **GRUPO VINÍCOLA**, no es objeto de este proyecto. No obstante se explicará resumidamente para que dar a conocer todo el proceso de elaboración completo.

6.1.5.- Tratamiento posterior del vino.

El vino debe sufrir un tratamiento físico-químico antes de ser embotellado. Este proceso consiste, resumidamente, en las siguientes etapas:

- a) Cabeceos o mezclas
- b) Clarificación

c) Filtración

d) Estabilización por frío

a) Cabeceos o mezclas:

En ocasiones los productos que se lanzan al mercado son realmente mezclas de diferentes vinos, pero **GRUPO VINÍCOLA** utiliza muy poco esta práctica, ya que sus productos se venden casi tal como salen de la solera correspondiente. No obstante, en ocasiones se realiza una mezcla de oloroso o amontillado (o una combinación de ambos) con un vino dulce comprado, para elaborar un “medium”. Esta mezcla se realiza en los depósitos de acero inoxidable que posee la empresa, y los resultados de la mezcla se comprueban mediante análisis en el laboratorio, contrastando en ocasiones los resultados obtenidos con algún Laboratorio Acreditado.

b) Clarificación:

Esta etapa comenzó a realizarse debido a la demanda de vinos “brillantes y claros” por parte de los consumidores, más preocupados en ocasiones por el color que por el aroma o sabor. Consiste básicamente en adicionar algo al vino que precipite las partículas en suspensión.

Existen dos tipos de agentes clarificantes: el animal y el mineral. El primero contiene sustancias albuminosas que son coloides positivos, y que reaccionan con las materias tánicas y con las pécticas (que son coloides negativos), produciendo partículas minúsculas, pesadas e insolubles que arrastran todas las sustancias en suspensión al precipitarse. Los agentes minerales se caracterizan por la formación de un gel en solución acuosa. Este gel atrapa a las partículas presentes y favorece la decantación rápida.

En la mayor parte de los casos se combinan ambos tipos de agentes, añadiendo al vino, que se encuentra en un depósito de acero

inoxidable, en primer lugar gelatina o albúmina y más adelante (aproximadamente 24 horas después) bentonita. Estos son los clarificantes más usados en el Marco de Jerez. El proceso dura unos días y seguidamente se procede al filtrado del vino.

c) Filtración:

Esta etapa tiene como finalidad la separación definitiva de las impurezas del vino mediante el empleo de un material filtrante.

El vino sufre varios procesos de filtrado durante su elaboración y se utilizan filtros de diferente tipo. El vino se filtra después de la clarificación, y después del tratamiento por frío, aunque el proceso de filtrado más exigente se realiza antes del embotellado, llamado ultrafiltración, con el fin de esterilizar el producto.

d) Estabilización por frío:

Uno de los mayores enemigos del Vino de Jerez para conservarse brillante, especialmente después de algún tiempo de estar embotellado, es el bitartrato potásico que contiene naturalmente, y que se deposita en forma de cristales pequeños, especialmente cuando el vino está expuesto a temperaturas bajas.

Esta falta de transparencia, que en modo alguna hace desmerecer la calidad del vino, es más marcada cuanto mayor sea la fluctuación a que hayan sido sometidos, ocurriendo esto frecuentemente cuando se exporta a países del Norte de Europa, Canadá, etc, pues el descenso de la temperatura ambiente disminuye la solubilidad del bitartrato potásico y da lugar a la cristalización y sedimentación del mismo.

Cabe mencionar que el vino fino no mejora en la botella, como mucho la “sobrelleva”, pues su color y sabor varían. Sin embargo, si los vinos tienen más cuerpo, como los amontillados y olorosos, y están bien taponados y en lugar fresco, puede decirse que se conservan

indefinidamente, e incluso suelen ponerse más aterciopelados en la botella.

Así, la estabilización del vino permite mantener las características físicas químicas y organolépticas durante el período de comercialización, y puede realizarse por métodos físicos o químicos.

El método más usado en el Marco es la estabilización por frío, la cual es un método físico, por lo que no implica adición alguna de sustancias ajenas al vino. El proceso consiste en almacenar el vino en un depósito a una temperatura baja (inferior a cero grados), que depende de la graduación del mismo y es más baja cuanto mayor es el contenido en alcohol, con el fin de que cristalice el bitartrato. Transcurridos varios días el vino se filtra para separar los cristales del mismo.

Después del tratamiento mencionado, el vino se embotella. El embotellado se realiza en un tren, en el que se distinguen esquemáticamente las siguientes etapas:

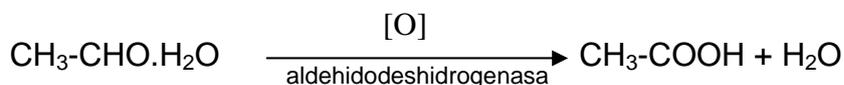
1. Limpieza y desinfección previas
2. Entrada y enjuagado de las botellas vacías
3. Llenado (con rechazo de los primeros litros, por precaución ante el posible contacto del vino con el agua de limpieza o producto desinfectante).
4. Taponado y encapsulado
5. Etiquetado
6. Agrupamiento en cajas y paletizado si procede
7. Limpieza y desinfección del tren

6.2.- Vinagre de Jerez

6.2.1.- Introducción.

El Vinagre de Jerez es aquel que se obtiene de la fermentación acética del Vino de Jerez, tal como expresa el reglamento correspondiente de la denominación de origen.

La fermentación acética consiste en la obtención de ácido acético a partir de etanol, mediante varias reacciones en ambiente aerobio:



También puede desarrollarse esta reacción en ambiente anaerobio, en presencia de sustancias adecuadas que pueden actuar como aceptores de hidrógeno, es decir, oxidando el vino, pero no se usa este método en la elaboración del Vinagre de Jerez.

El grupo de bacterias que dirigen o conducen el proceso de fermentación acética se designan con el nombre genérico de “bacterias del vinagre”, recopiladas todas ellas dentro del género “Acetobacter”. Se desarrollan en la superficie del líquido, consumiendo grandes cantidades de oxígeno del aire. El “velo”, o película superficial, característica de las diversas especies, va aumentando su masa hasta sumergirse en el líquido, constituyendo la *madre del vinagre*. Mientras tanto, en superficie se vuelve a formar una nueva película, y así sucesivamente.

Aparte del etanol, y otros alcoholes, las exigencias nutritivas de las acetobacterias se completan con sustancias nitrogenadas, diversas sales minerales y hasta se permite con este fin la adición de extractos de levadura. Pero la mayoría de estas sustancias están presentes normalmente en el vino de partida (aunque suelen estar presentes también pequeñas cantidades de sustancias nocivas para el desarrollo de las acetobacterias).

La fermentación acética se puede iniciar con un cultivo puro de acetobacterias o bien, con una parte alícuota de vinagre en fermentación, que es lo que se realiza en el Marco de Jerez, a través del Sistema de criaderas y solera.

6.2.2.- Proceso de elaboración del vinagre en **GRUPO VINÍCOLA**.

El Vinagre de Jerez se elabora en el Marco de la misma manera que el Vino, por lo que la mayoría de lo explicado en el apartado anterior es válido también para el vinagre.

Cuando se realiza la fermentación alcohólica y obtenemos ya vino de determinada graduación, se deslía, tal como se ha explicado ya, y puede ya incorporarse al proceso de elaboración del vinagre. Por supuesto, el vino no se alcoholiza cuando va a usarse para este fin.

GRUPO VINÍCOLA compra vino de este tipo para incorporar a sus criaderas de vinagre. Cuando se rocía una pequeña cantidad de vino en una bota donde hay vinagre envejeciendo, la mezcla se homogeneiza y el vinagre va criándose y envejeciéndose, adquiriendo las características organolépticas que le confiere la madera.

GRUPO VINÍCOLA posee una solera de vinagre, como se ha mencionado, que se encuentra al aire libre, bajo una marquesina que protege en parte a las botas de las inclemencias climáticas.

La solera consta de una serie de botas dispuestas en 3 escalas, que se encuentran físicamente situadas una sobre otra, en tres alturas. La corrida de escala se realiza dependiendo de la demanda, pero generalmente suele ser tres veces al año, de una cantidad aproximada de la tercera parte de la capacidad de la bota.

Cuando se necesita vinagre para embotellar, este se saca de la solera y se almacena en un depósito de acero inoxidable, esperando a ser llevado a una empresa embotelladora externa. Allí se realizan los tratamientos correspondientes, que son los mismos que se le realizan al vino, y a continuación pasa al tren de embotellado.

6.2.3.- Tipos de vinagre.

El Reglamento de la Denominación de Origen distingue dos tipos de Vinagre de Jerez:

- *Vinagre de Jerez*: Es el vinagre acogido a esta Denominación sometido a un tiempo de envejecimiento superior a 6 meses.
- *Vinagre de Jerez Reserva*: Es el vinagre acogido a esta Denominación sometido a un tiempo de envejecimiento superior a 2 años.

GRUPO VINÍCOLA sólo comercializa este último, ya que posee una solera de vinagre muy antigua.

6.3.- Brandy de Jerez

6.3.1.- Introducción.

La palabra Brandy no es más que la adaptación inglesa del término original holandés “brandewijn” que literalmente significa vino quemado. Aun así, durante mucho tiempo el nombre ha sido utilizado indebidamente para designar bebidas elaboradas con alcoholes no procedentes de vino

(melaza, remolacha, patatas, cereales, etc). Afortunadamente, en la actualidad la palabra Brandy se reserva para designar a las bebidas espirituosas elaboradas exclusivamente con aguardientes de vino. Puede definirse resumidamente como “la bebida espirituosa obtenida a partir de aguardientes de vino, envejecida en recipientes de roble durante un año, por lo menos, o seis meses si la capacidad de las barricas o botas de roble fuera inferior a mil litros, que contiene una cantidad mínima de sustancias volátiles y que procedan exclusivamente de la destilación o redestilación de las materias primas tratadas”.

Concretamente el Brandy de Jerez es el que se elabora a partir del Vino de Jerez y, además de cumplir los requisitos anteriores, cumple otros más estrictos impuestos por la Denominación de Origen “Brandy de Jerez”, y controlados por su Consejo Regulador.

Es importante mencionar que el Coñac, el Armagnac y el Brandy de Jerez son productos provenientes de un tronco común (los tres proceden de aguardientes destilados de vinos) pero la evolución de cada producto es bien distinta, es decir, se diferencian en:

- Las características de las uvas y de los vinos
- Las técnicas de destilación
- La climatología de cada comarca
- La madera empleada en las botas
- Los métodos de añejamiento.

6.3.2- Los aguardientes de vino.

Puede decirse que la materia prima más importante del Brandy es el aguardiente, que se obtiene mediante la destilación del vino. Por tanto, para obtener un buen brandy es requisito imprescindible la excelente calidad de la uva y del vino.

El proceso de destilación de estos vinos es de gran sencillez. Básicamente consiste en calentar en recipiente adecuado el vino, condensando la consiguiente evaporación a su paso por un serpentín colocado en un depósito refrigerador. La graduación del destilado que se obtiene está en razón directa al tiempo y al calor que se aplica.

Los tres tipos de alcoholes que se obtienen en la destilación quedan definidos por el Reglamento del Consejo Regulador del Brandy de Jerez, en los siguientes términos:

- El aguardiente de vino de baja graduación, también denominado tradicionalmente Holanda de vino, es el aguardiente de vino con graduación alcohólica no superior a 70º centesimales.
- El aguardiente de vino de media graduación, es el aguardiente de vino con graduación alcohólica no superior a 80º centesimales.
- El aguardiente de vino de alta graduación (destilado de vino), es el obtenido por destilación del vino, o de aguardientes de vino de baja graduación, y cuya graduación alcohólica está comprendida entre los 80º y 94,8º centesimales.

Las cualidades analíticas y organolépticas de estos tres tipos de aguardientes de vino, tienen entre sí notables diferencias. Los “bajos grados” u Holandas son más ricos en contenido de sustancias volátiles procedentes del vino, desprenden asimismo olores más profundos y tienen más sabor y aroma. Estos componentes volátiles conocidos también como “impurezas” o “no alcoholes” van desapareciendo al ir aumentando su contenido alcohólico. El término impureza que tradicionalmente se emplea para designar a los componentes originarios del vino no tiene un significado negativo, sino que en realidad debe interpretarse como “riqueza”.

Para la elaboración del Brandy de Jerez interesan más las holandas. De hecho, la calidad del brandy es mayor cuanto mayor es la proporción de holandas que se emplea respecto a otros aguardientes de mayor graduación. Pueden utilizarse como único aguardiente o combinándolas con otros aguardientes de vino. La combinación que se efectúe estará ligada al tipo de brandy de que se trate. En todo caso, está prohibida la utilización de aguardientes de vinos destilados de más de 86° por encima del 50% de la graduación del producto final. Esto quiere decir que el volumen de aguardiente de vino de menos de 86° habrá de ser siempre superior al de los destilados de mayor graduación.

La destilación se realiza en alambiques o alquitaras, que pueden ser de vapor o de fuego directo, aunque suele darse que los alambiques son de vapor y las alquitaras de fuego directo.

Las alquitaras se emplean exclusivamente para la obtención de holandas. Las alquitaras son de cobre y el combustible que se emplea es leña de encina. Se piensa que la combinación del cobre con las calorías de la leña de encina contribuye de forma sutil a la gran calidad de las holandas que se obtienen.

No todo el producto destilado es aprovechable como Holanda, sino que se separan la cabeza y la cola (las primeras fracciones obtenidas al comenzar la destilación y las últimas) y se utiliza sólo como Holanda la parte central llamada “corazón”.

Los alambiques y columnas de destilación (instalaciones más modernas y tecnológicas) se utilizan para obtener aguardientes de media y alta graduación (entre 70° y 94,8).

6.3.3- Proceso de elaboración.

Los aguardientes usados como materia prima y la proporción de los mismos deben ser cuidadosamente estudiados, debido a los

componentes volátiles de los mismos, que deben combinarse para conseguir unas características organolépticas armoniosas y excelentes.

Estos aguardientes, una vez en las instalaciones de **GRUPO VINÍCOLA**, son envejecidos en botas de madera mediante el sistema de añadas.

Es importante mencionar que las botas usadas, tanto en el envejecimiento de los aguardientes como del brandy, han sido previamente envinadas. Para ello son necesarios de tres a cuatro años como mínimo de crianza de Vino de Jerez y que en ellas haya tenido lugar al menos dos fermentaciones de mostos. Esto hace que la madera se impregne con sabores singulares. La influencia de la madera en la elaboración del brandy jerezano es determinante, pues ésta le cede diversas sustancias que modifican y contribuyen a su gusto, sabor y aroma. Es importante la capacidad de cesión de la madera, la cual depende por una parte de la edad de la misma y por otra de su tamaño. En primer lugar, con el tiempo la madera va perdiendo su capacidad de cesión y en segundo, el tamaño hace que varíe la superficie de la madera en contacto con el líquido, por lo que la bota debe tener entre 500 o 600 litros de capacidad, para que la influencia de la madera no sea excesiva ni escasa.

Una vez envejecidos y hecho el cabeceo de los diversos aguardientes, se les añade agua destilada o depurada hasta llevarlos a la graduación final deseada procediéndose, en su caso, a una ligera edulcoración que completa la ya adquirida durante el tiempo de permanencia de las holandas y aguardientes de vino en las botas de envejecimiento. La edulcoración puede realizarse mediante mezcla de los aguardientes con almíbar de sacarosa, mosto concentrado rectificado o Pedro Ximénez envejecido previamente en madera. En ocasiones pueden añadirse también otras sustancias, como por ejemplo color.

A continuación tiene lugar el añejamiento del brandy, mediante el sistema de criaderas y solera, que permite ofrecer un producto uniformemente igual en sabor, aroma y color, con las mismas características organolépticas ya que al ser una pequeña parte la que se va sucesivamente reponiendo, esta porción adquiere durante su permanencia las características de la mayor masa de brandy con que se encuentra. Este sistema favorece una mayor y más rápida oxidación del brandy al airearse en los continuos trasiegos. La periodicidad de las sacas y consiguientes rocíos es un factor determinante para permitir que el brandy de la solera permanezca constante a través del tiempo.

Por tanto, puede decirse que el sistema de elaboración del Brandy de Jerez es mixto de añadas y de soleras y criaderas.

GRUPO VINÍCOLA posee dos soleras de Brandy, y el tratamiento de las mismas es análogo al que se ha explicado anteriormente en las soleras de oloroso.

Una vez el brandy está listo en **GRUPO VINÍCOLA**, se saca de la solera y se almacena en los depósitos de acero inoxidable, para ser transportado a una empresa embotelladora externa. Allí será tratado previamente al embotellado, de la misma manera que los vinos, aunque sin el proceso de clarificación explicado.

6.3.4- Tipos de Brandy de Jerez.

El Reglamento de la Denominación de Origen distingue tres tipos de Brandy de Jerez:

- Brandy de Jerez *Solera*. Es el brandy envejecido por el sistema de criaderas y solera con un tiempo de envejecimiento superior a seis meses expresado en UBE y cuyo contenido de sustancias volátiles habrá de ser superior a 150 gr/Hl de alcohol a 100% vol.

- Brandy de Jerez *Solera Reserva*. Es el brandy envejecido por el sistema de criaderas y solera con un tiempo de envejecimiento superior a un año expresado en UBE y cuyo contenido de sustancias volátiles habrá de ser superior a 200gr/Hl de alcohol a 100% vol.

- Brandy de Jerez *Solera Gran Reserva*. Es el brandy envejecido por el sistema de criaderas y solera con un tiempo de envejecimiento superior a tres años expresado en UBE y cuyo contenido de sustancias volátiles habrá de ser superior a 250gr/Hl de alcohol a 100% vol.

UBE es la “Unidad Básica de Envejecimiento”, la vejez devengada por un litro de alcohol absoluto después de permanecer en las correspondientes vasijas de envejecimiento durante un año.

GRUPO VINÍCOLA solo comercializa los dos últimos tipos de brandy mencionados.

V. ANEXOS

Índice de Anexos:

A. Manual de Gestión de Calidad

B. Procedimientos

C. Instrucciones técnicas

D. Otros documentos

NOTA: *Las fechas de elaboración que aparecen en los documentos que se muestran a continuación, así como las revisiones de los mismos, figuran tan sólo a modo de ejemplo y no tienen un significado real.*

En un proceso de implantación real los documentos van sufriendo modificaciones para ser mejorados y adecuarse mejor a la empresa.

A. Manual de Gestión de Calidad



VG GRUPO VINICOLA

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

| | NOMBRE Y PUESTO | FIRMA |
|-------------------|---|-------|
| ELABORADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| REVISADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| APROBADO: | Laura Benítez (Directora) | |



| ÍNDICE | Página |
|--|---------------|
| CAP 0.- INTRODUCCIÓN | 6 |
| 0.1.- GENERALIDADES | 6 |
| 0.2.- ENFOQUE BASADO EN LOS PROCESOS | 6 |
| CAP 1.- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN | 10 |
| 1.1.- GENERALIDADES | 10 |
| 1.2.- APLICACIÓN | 11 |
| 1.3.- PRESENTACIÓN DE GRUPO VINÍCOLA | 11 |
| CAP 2.- REFERENCIAS NORMATIVAS | 12 |
| CAP 3.- TÉRMINOS Y DEFINICIONES | 13 |
| CAP 4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | 14 |
| 4.1.- REQUISITOS GENERALES | 14 |
| 4.2.- REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN | 15 |
| 4.2.1.- GENERALIDADES | 15 |
| 4.2.2.- MANUAL DE CALIDAD | 17 |
| 4.2.3.- CONTROL DE DOCUMENTOS | 17 |
| 4.2.4.- CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD | 18 |
| 4.2.5.- MAPA DE PROCESOS | 19 |
| CAP 5.- RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN | 21 |
| 5.1.- COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN | 21 |
| 5.2.- ENFOQUE AL CLIENTE | 22 |
| 5.3.- POLÍTICA DE CALIDAD | 22 |
| 5.4.- PLANIFICACIÓN | 24 |
| 5.4.1.- OBJETIVOS DE LA CALIDAD | 24 |
| 5.4.2.- PLANIFICACIÓN DEL SGC | 25 |
| 5.5.- RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN | 26 |



| | |
|--|----|
| 5.5.1.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD | 26 |
| 5.5.2.- REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN | 27 |
| 5.5.3.- COMUNICACIÓN INTERNA | 28 |
| 5.6.- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN | 29 |
| 5.6.1.- GENERALIDADES | 29 |
| 5.6.2.- INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN | 29 |
| 5.6.3.- RESULTADOS DE LA REVISIÓN | 30 |
| CAP 6.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS | 32 |
| 6.1.- PROVISIÓN DE LOS RECURSOS | 32 |
| 6.2.- RECURSOS HUMANOS | 33 |
| 6.2.1.- GENERALIDADES | 33 |
| 6.2.2.- COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN | 33 |
| 6.3.- INFRAESTRUCTURA | 35 |
| 6.4.- AMBIENTE DE TRABAJO | 35 |
| CAP 7.- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO | 37 |
| 7.1.- PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO | 37 |
| 7.2.- PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE | 38 |
| 7.2.1.- DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO | 38 |
| 7.2.2.- REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO | 39 |
| 7.2.3.- COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES | 40 |
| 7.3.- DISEÑO Y DESARROLLO | 41 |
| 7.3.1.- PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO | 41 |
| 7.3.2.- ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO | 42 |
| 7.3.3.- RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO | 43 |



| | |
|--|----|
| 7.3.4.- REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO | 43 |
| 7.3.5.- VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO | 44 |
| 7.3.6.- VALIDACIÓN DEL DISEÑO | 44 |
| 7.3.7.- CONTROL DE CAMBIOS EN EL DISEÑO Y DESARROLLO | 44 |
| 7.4.- COMPRAS | 45 |
| 7.4.1.- PROCESO DE COMPRAS | 45 |
| 7.4.2.- INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS | 45 |
| 7.4.3.- VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS | 46 |
| 7.5.- OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 47 |
| 7.5.1.- CONTROL DE LAS OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y DE SERVICIO | 47 |
| 7.5.2.- VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LAS OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y SERVICIO | 48 |
| 7.5.3.- IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD | 49 |
| 7.5.4.- PROPIEDAD DEL CLIENTE | 50 |
| 7.5.5.- PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO | 51 |
| 7.6.- CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | 51 |
| CAP 8.- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA | 53 |
| 8.1.- GENERALIDADES | 53 |
| 8.2.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN | 54 |
| 8.2.1.- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | 54 |
| 8.2.2.- AUDITORÍA INTERNA | 54 |
| 8.2.3.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS | 55 |
| 8.2.4.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO | 56 |
| 8.3.- CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME | 57 |
| 8.4.- ANÁLISIS DE LOS DATOS | 57 |



| | |
|------------------------------|----|
| 8.5.- MEJORA | 58 |
| 8.5.1.- MEJORA CONTINUA | 58 |
| 8.5.2.- ACCIONES CORRECTIVAS | 59 |
| 8.5.3.- ACCIONES PREVENTIVAS | 60 |

| EDICIÓN | FECHA | MODIFICACIONES |
|---------|------------|----------------------------|
| 0 | 10/05/2005 | Creación del Procedimiento |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



CAP 0.- INTRODUCCIÓN

0.1.- GENERALIDADES

La decisión de adoptar un Sistema de Gestión de Calidad ha sido una decisión estratégica tomada por la dirección de **GRUPO VINÍCOLA** y este ha sido desarrollado teniendo en cuenta las diferentes necesidades de la empresa, sus objetivos particulares, los productos y servicios que suministra, los procesos que para ello emplea, así como el tamaño y estructura de su organización para poder:

a) Demostrar nuestra capacidad para proporcionar de forma coherente un servicio asociado que satisfaga los requisitos del cliente y los reglamentarios.

b) Aumentar la satisfacción de nuestros clientes a través de una aplicación eficaz de este sistema, incluyendo los procesos de mejora continua y la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios.

La empresa ha decidido desarrollar e implantar un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000 que se documenta en este Manual de Gestión de Calidad, desde el cual se hace referencia al resto de documentación que lo compone.

0.2.- ENFOQUE BASADO EN LOS PROCESOS

El Sistema de Gestión de Calidad de **GRUPO VINÍCOLA** ha sido desarrollado bajo un enfoque de procesos como herramienta que va a permitir aumentar la satisfacción del cliente. Para ello se han realizado las



actividades descritas en el capítulo 4 de este Manual.

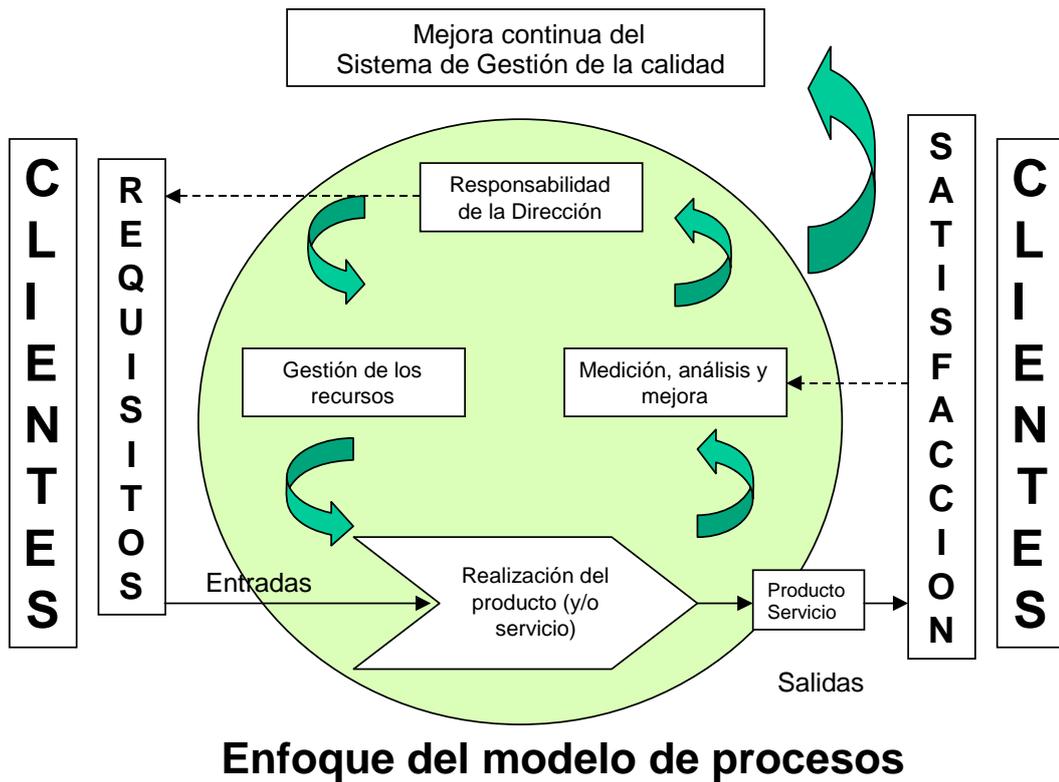
En el gráfico siguiente se puede ver la relación que se ha definido, desde la identificación de los requisitos del clientes como entrada fundamental en nuestros procesos operativos, hasta la evaluación de sus salidas, que serán nuestros productos y servicios, la evaluación de esa satisfacción y cómo los resultados de esa satisfacción son los que inician el ciclo de mejora continua, a través de:

- a) Medición, análisis y mejora de esos resultados.

- b) Revisión de nuestros aspectos de Responsabilidad por la Dirección (Política, planificación, recursos).

- c) Gestión y asignación de los recursos necesarios para implantar esas acciones de mejora y cambios que se hayan decidido.

Los cuatro aspectos contemplados en el círculo de Mejora Continua son los cuatro requisitos fundamentales de la norma, y por lo tanto la base de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.



Consideraremos procesos todas las actividades en las que se relacionan diferentes departamentos de la empresa con el fin de transformar algún tipo de entrada en salida, ya sean entradas y salidas iniciales, intermedias o finales de la cadena productiva de la empresa, en salidas que aportan valor al cliente.

Dicho enfoque de procesos nos permitirá determinar las interacciones entre las diferentes partes de la estructura organizativa de la empresa y los diferentes pasos que se realizan en la ejecución de todas sus actividades básicas.

Con este enfoque de procesos se potenciarán aspectos como:

- El continuo control de las actividades de la empresa.



- La posibilidad de mejora continua en base al control continuo de las actividades.
- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos del cliente.
- La medición de la eficacia de los procesos de la empresa.



CAP 1.- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1.- GENERALIDADES

El objeto de este Manual es documentar el Sistema de Gestión de Calidad implantado en **GRUPO VINÍCOLA** que asegura el cumplimiento de la política y objetivos de calidad, y de todos los requisitos del cliente y normativas aplicables, enfocado en la consecución de una mejora continua en la empresa.

El presente Manual se ha redactado basándose en la Norma UNE-EN-ISO 9001:2000.

Este Manual de Calidad es propiedad de **GRUPO VINÍCOLA**. Fuera de la empresa no puede ser utilizado ni reproducido sin la autorización por escrito de la Dirección. **GRUPO VINÍCOLA** se reserva el derecho de requerir su devolución al destinatario.

La difusión del Manual de Calidad se lleva a cabo mediante "copias controladas" y "copias no controladas".

Las copias controladas están sometidas a la sistemática de control de documentación del Sistema de calidad de **GRUPO VINÍCOLA** establecida en el Cap. 4 "Sistema de Gestión de Calidad" de este Manual de Calidad. Ésta incluye el compromiso de remitir copia de las modificaciones del Manual al destinatario y retirar la documentación obsoleta.



Las copias no controladas tienen carácter informativo sobre el Sistema de Calidad de **GRUPO VINÍCOLA** en un momento dado y no están, por tanto, sometidas a la sistemática de control de documentación citada.

Las copias controladas del Manual de Calidad deben ser devueltas al Responsable de Calidad en caso de que cualquier circunstancia separe al destinatario de estar relacionado con las actividades del Sistema de Calidad de la empresa.

1.2.- APLICACIÓN

El Sistema de Gestión de Calidad de **GRUPO VINÍCOLA** es de aplicación a las actividades de:

“Diseño, crianza y comercialización de vinos, vinagres y bebidas espirituosas”.

Aplican todos los requisitos de la norma ISO 9001: 2000, sin que se excluya ninguno, según se especifica en cada capítulo

1.3.- PRESENTACIÓN DE GRUPO VINÍCOLA

La empresa mantiene actualizada su presentación en la página Web:
www.grupovinicola.com



CAP 2.- REFERENCIAS NORMATIVAS

Otras normas y/o documentos que han sido utilizados en la redacción de este manual y en la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) son:

- Norma ISO 9000: 2000 SGC. Fundamentos y Vocabulario.
- Norma ISO 9004: 2000 SGC. Directrices para la mejora continua del desempeño.
- Reglamento de la D.O. “Jerez-Xérès-Sherry”.
- Reglamento de la D.O. “Vinagre de Jerez”.
- Reglamento de la D.O. “Brandy de Jerez”.

Como se especifica en el Cap. 4 y en los procedimientos que lo desarrollan, se han identificado todas las normas y reglamentación aplicables a los servicios prestados por **GRUPO VINÍCOLA**.



CAP 3.- TÉRMINOS Y DEFINICIONES

En todo lo posible, se utilizarán las definiciones de la norma ISO 9000:2000. En caso que sea necesario definir algún término específico o con un significado especial para el **GRUPO VINÍCOLA** se incluirá en el capítulo o procedimiento implicado.

Los términos usados para describir la cadena de suministro son:

- Proveedor → Organización: **GRUPO VINÍCOLA** → Cliente.



CAP 4.- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1.- REQUISITOS GENERALES

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de **GRUPO VINÍCOLA** está constituido por el conjunto de estructuras, procesos, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos que permiten, en conjunto, asegurar que los trabajos cumplen los requisitos de calidad del cliente, de tal manera que se llegue a conseguir la satisfacción del cliente y el cumplimiento de la Política de Calidad y los Objetivos establecidos.

La necesidad de definir y divulgar clara e inequívocamente los conceptos citados, hace necesario documentar el SGC a través del Manual de Gestión de la Calidad.

Para ello **GRUPO VINÍCOLA** ha establecido, documentado, implantado, mantiene y mejora continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad, asegurándose que dentro de estas actividades se:

a) Identifican los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización. En el documento “Mapa de Procesos” que se muestra más adelante se incluye la identificación de procesos que se ha realizado, que resume su aplicación a través de toda la organización.

b) Determinan la secuencia e interacción entre estos procesos, a través del “Mapa de Procesos” definido y los procedimientos a que hace referencia.



c) Determinan los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces, a través de los sistemas informáticos y en cada procedimiento aplicable.

d) Asegura la disponibilidad de los recursos y la información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de estos procesos, como se especifica en cada procedimiento aplicable.

e) Realizan las actividades de seguimiento, medición y análisis de los procesos que se especifican en cada procedimiento.

f) Toman las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, según se especifica en el Cap. 8 del Manual.

Asimismo **GRUPO VINÍCOLA** asegura el control de todos los procesos que mantiene subcontratados externamente, como se describe en los procedimientos *PO-7.02 Compra y subcontratación* y *PO-7.03 Evaluación y seguimiento de proveedores* y a través de las actividades de seguimiento y medición que se incluyen en el capítulo 8.

4.2.- REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1.- GENERALIDADES

El SGC de **GRUPO VINÍCOLA** incluye:

- La declaración documentada de la política y los objetivos de calidad (Cap. 5 del Manual).

- El presente Manual de Calidad (ver 4.2.2).



- Procedimientos de Calidad, tanto los requeridos por la norma ISO 9001:2000 como los que se han considerado necesarios para asegurar la planificación, operación y control eficaz de todos los procesos. Desde los procedimientos se hará referencia a cualquier otra documentación aplicable.

- La aplicación informática desarrollada para la gestión y control de los procesos de realización del producto.

- Los resultados de su aplicación quedan documentados en los registros de calidad (ver apartado 4.2.4).

El soporte documental del Sistema de Calidad de **GRUPO VINÍCOLA** está compuesto por:

1. Manual de Gestión de Calidad: consta de 8 capítulos donde se describen las directrices y actividades básicas de **GRUPO VINÍCOLA** para cumplir los requisitos de la Norma.

2. Procedimientos de Calidad: son los procedimientos documentados requeridos por la norma o que contestan a requisitos específicos de calidad, así como los documentos que describen en detalle cómo se realizan las distintas actividades incluidas en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos en los que se ha considerado necesario.

3. Instrucciones Técnicas: documentos donde se detalla con exactitud aquellas actividades puntuales que por su trascendencia deben quedar definidas en el sistema de calidad de la empresa.



4. Otra documentación: se trata de otros documentos que se generen internamente o externamente (legislación, normativa...) y que es necesario controlar.

4.2.2.- MANUAL DE CALIDAD

Es el documento básico del SGC y establece la Política y las líneas directrices de la calidad mediante la definición de lo que se debe hacer y por quien, incluyendo en el apartado 1.2 su alcance y los detalles y justificación de las exclusiones establecidas.

En cada capítulo, que coinciden uno a uno con los 8 capítulos de la norma ISO 9001:2000, se indican las actividades que se realizan en **GRUPO VINÍCOLA** para cumplir con cada uno de ellos, o se indica su no aplicabilidad a nuestras actividades.

En cada apartado se hace referencia a los procedimientos en los que se detallan las actividades que afectan a la calidad de los trabajos.

En el apartado 4.1 se hace referencia a la interacción entre los procesos del SGC y en el 4.2.5. se muestra esta interacción mediante el Mapa de Procesos.

4.2.3.- CONTROL DE DOCUMENTOS

GRUPO VINÍCOLA tiene establecido y mantiene al día el procedimiento *PA-4.01 Control de la documentación* para controlar los documentos incluidos en su SGC.

El control establecido es aplicable tanto a la documentación de carácter interno generada en **GRUPO VINÍCOLA**, como a la



documentación externa relacionada con el cumplimiento de lo establecido en su SGC.

En el procedimiento *PA-4.01 Control de la documentación* se especifican las actividades para:

- a) Aprobar y distribuir los documentos: los documentos se revisan y aprueban por personal autorizado previamente a su emisión.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) Asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión en vigor para evitar el uso de documentos obsoletos.
- d) Asegurar con la distribución adecuada y retirada de obsoletos que las revisiones en vigor están en los sitios donde son necesarias.
- e) Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f) Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
- g) Identificar adecuadamente los documentos obsoletos para evitar su uso indebido.

4.2.4.- CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD



En el procedimiento *PA-4.02 Control de los registros* se han identificado los registros de calidad generados como consecuencia de su aplicación, indicando su codificación y responsabilidades acerca de su archivo. En aquellos casos en los que no se especifique codificación, los registros se controlarán por su fecha.

A través de estos registros se demuestra la conformidad de los productos y servicios ofrecidos con los requisitos especificados y se analiza el funcionamiento del Sistema.

Los registros se archivarán en papel o en soporte informático y el sistema de archivo será tal que permita la recuperación inmediata de cualquier documento y evite su daño o deterioro.

Los registros de datos deben ser legibles, identificables con la actividad a que se refieren y con la persona que realizó la actividad a través de una codificación adecuada.

Los registros de calidad se mantienen en archivo durante un periodo mínimo de tres años, transcurrido el cual dejan de estar bajo el alcance del SGC salvo que se especifique lo contrario.

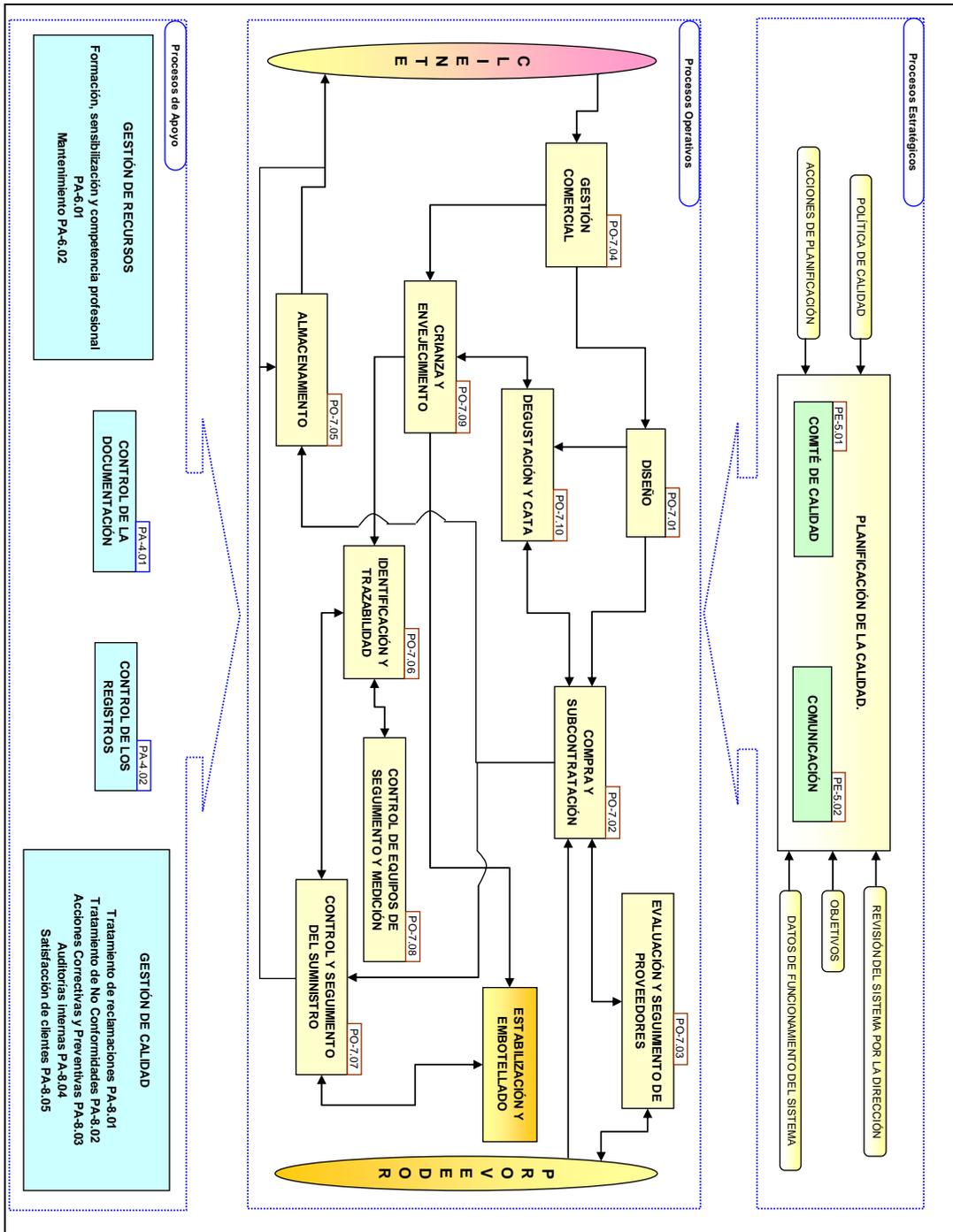
Los archivos de registros de datos están a disposición del cliente, si así se establece en el contrato.

4.2.5.- MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos de **GRUPO VINÍCOLA** es el siguiente:



MAPA GENERAL DE PROCESOS DE GRUPO VINÍCOLA





CAP 5.- RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

5.1.- COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de **GRUPO VINÍCOLA**, para asegurar el desarrollo e implantación del SGC y la mejora continua de su eficacia, se compromete a través de la aprobación de este documento a:

- a) Comunicar a toda la organización la importancia de satisfacer los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios a través de los medios establecidos en el apartado 5.5.3 de “Comunicación Interna”.
- b) Establecer y difundir la Política de Calidad definida en este manual.
- c) Participar de forma activa en el Comité de Calidad, como herramienta de control y mejora del SGC, y donde se establecen los objetivos de calidad y se hace el seguimiento necesario para asegurar al máximo su cumplimiento.
- d) Realizar las Revisiones por la Dirección, según se especifica en el apdo. 5.6 de este manual.
- e) Identificar la necesidad de recursos y asegurar que se dispone de ellos, básicamente a través de los procesos definidos y en el Comité.



5.2.- ENFOQUE AL CLIENTE

Como primer paso para poder satisfacer y aumentar la satisfacción de los clientes, la Dirección asegura que se identifican claramente los requisitos de los clientes y se cumplen, a través de todo el proceso comercial de la empresa descrito en el apartado 7.2. del presente Manual, y de la planificación del SGC que se describe en el apartado 5.4.2. En esos procesos, se asegura que **GRUPO VINÍCOLA** tiene los recursos necesarios para cumplir con todos los requisitos.

Para verificar si se cumplen los requisitos del cliente, en el Apdo. 8.2.1 de este Manual se han definido las actividades para medir y analizar su satisfacción.

5.3.- POLÍTICA DE CALIDAD

*La Dirección de **GRUPO VINÍCOLA**, a través de esta declaración, comunica su compromiso con el desarrollo e implantación del Sistema de Gestión de Calidad y con la mejora continua de su eficacia y comunica a todo el personal la importancia de cumplir y superar los requisitos de nuestros clientes y los requisitos legales y reglamentarios que afectan a nuestra actividad.*

- ✓ *Ofrecemos **vinos, brandies y vinagres** de excelente calidad, exclusivos, innovadores y con personalidad, con cuidada y elegante imagen y presentación, que se ofrezcan en las más selectas tiendas especializadas, restaurantes y licorerías y capaces de satisfacer al cliente más exigente.*

- ✓ *Nuestro **proceso de elaboración** es completamente natural, tradicional, y respetuoso con las características originales del producto, consiguiendo una inmejorable calidad organoléptica y*



gran pureza, con el mínimo tratamiento desde la solera hasta la botella.

- ✓ Usamos **materias primas** de la mejor calidad y escrupulosamente seleccionadas, y acudimos a **proveedores** de productos y servicios con la mejor tecnología, capacidad de innovación y superando todos los requisitos de seguridad alimentaria aplicables.

- ✓ Nuestro **equipo humano** está formado por personal de alta cualificación técnica, con conocimiento del mercado del Jerez, joven pero con gran experiencia y altamente motivado e involucrado en el cumplimiento de la misión de la empresa.

La Dirección se compromete a que la presente Política de Calidad, sea coherente y fiel reflejo de nuestras actividades, revisándola y adecuándola cuando sea necesario. Del mismo modo, se asegura que es difundida, comunicada y entendida por todas las personas pertenecientes a nuestra Organización.

En la definición de esta Política de Calidad se ha buscado que:

- a) Sea adecuada al propósito y misión de la organización.

- b) Incluya el compromiso real de la empresa para cumplir con los requisitos del cliente y de mejorar continuamente la eficacia del SGC.

- c) Proporcione un marco adecuado sobre el que se puedan definir los objetivos de calidad que permitan ir viendo si nos acercamos a cumplir la Política.



d) Se comunique y entienda en toda la empresa a través de su publicación, explicación y entrega al personal.

e) Se revisa para que sea siempre adecuada, a través del Comité de Calidad y la Revisión por la Dirección (apdo. 5.6).

5.4.- PLANIFICACIÓN

5.4.1.- OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Para conseguir acercarnos al cumplimiento de la Política de Calidad de **GRUPO VINÍCOLA** se han definido unos Objetivos de Calidad que contemplan:

⇒ Objetivos a cumplir, para todos los niveles y funciones de la empresa relevantes que se considere necesario.

⇒ Metas intermedias, si las hay.

⇒ Indicador o medidor cuantificable a utilizar para ver si se va cumpliendo el objetivo, si lo hay.

⇒ Responsable de su cumplimiento.

⇒ Acciones necesarias, recursos necesarios o procesos afectados.

⇒ Plazos de cumplimiento.

Estos Objetivos se incluyen en el “Programa de Gestión de Calidad” (ver procedimiento *PE-5.01 Comité de Calidad*) y se aprueban en el Comité



de Calidad para asegurar que son coherentes con la Política y que se va a disponer de los recursos necesarios.

Al menos trimestralmente y dentro del Comité de Calidad, se realizará el seguimiento de cómo va el cumplimiento de estos objetivos, dejando evidencia del mismo y de las acciones tomadas para asegurar al máximo que se cumplen en las correspondientes actas de comité que constituyen un registro de calidad.

Además, anualmente y coincidiendo con la Revisión por la Dirección, si es posible, se definirán los nuevos Objetivos de Calidad.

5.4.2.- PLANIFICACIÓN DEL SGC

La Dirección de **GRUPO VINÍCOLA** realiza la planificación del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1 y los objetivos de calidad, y asegura que se mantiene la integridad del mismo cuando se planifican e implantan cambios.

Para ello y coincidiendo con la Revisión por la Dirección del SGC, se asegurará que la planificación de la calidad se realiza de acuerdo a lo establecido en este apartado y se tomarán las acciones adecuadas.

En aquellas situaciones que temporalmente no coincidan con la Revisión por la Dirección, a través del Comité de Calidad (ver procedimiento *PE-5.01 Comité de Calidad*) se identificarán los posibles cambios, por el motivo que sea, que puedan aparecer y que afecten al SGC y se planificarán los pasos necesarios para asegurar la integridad del SGC en todo el proceso de cambio y adaptación.



5.5.- RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

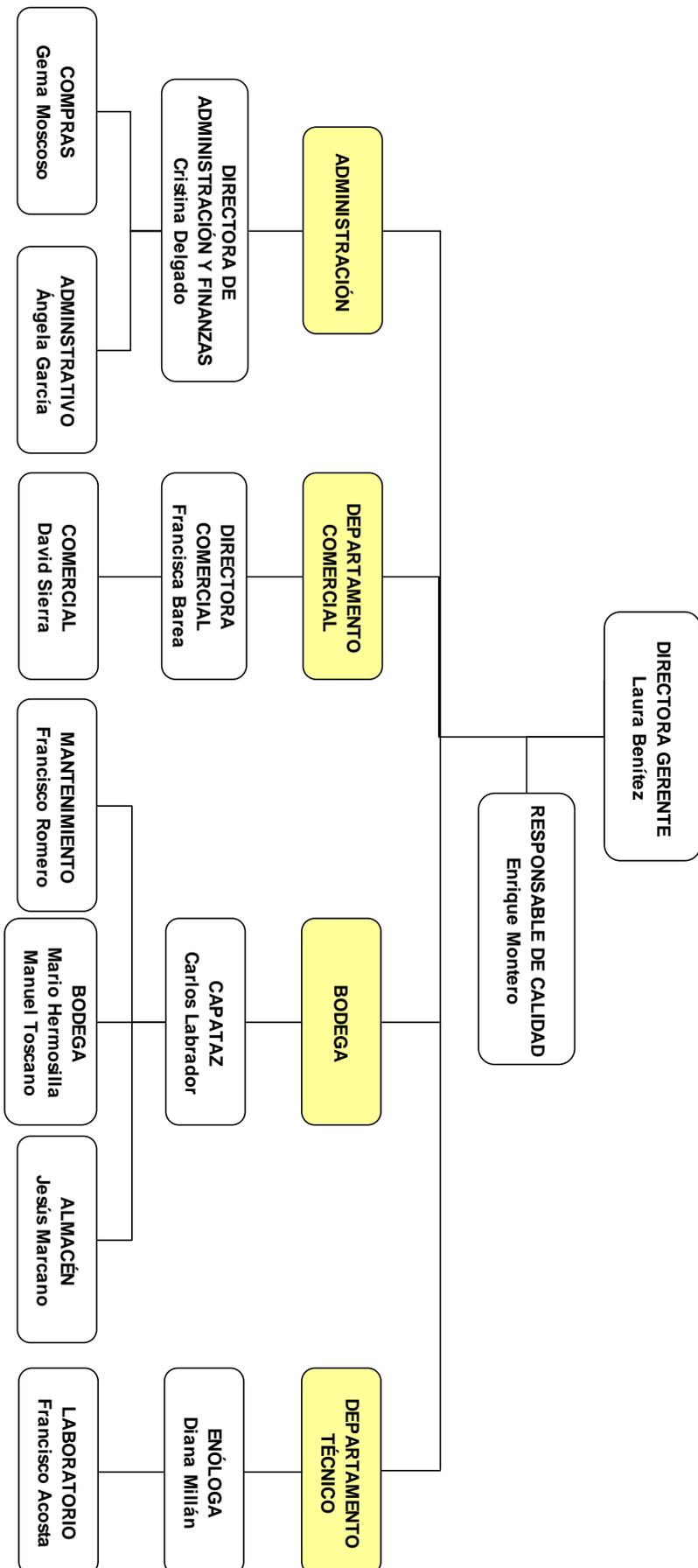
5.5.1.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

GRUPO VINÍCOLA tiene definidas las responsabilidades, autoridades y las relaciones entre todo el personal que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incida en la calidad. Por lo tanto, existe un organigrama y están definidas las funciones correspondientes a cada puesto de trabajo en las fichas correspondientes (ver procedimiento *PA-6.01 Formación, sensibilización y competencia profesional*) y, junto al “Mapa de Procesos” definido, dan fiel reflejo de la organización y de su estructura para poder cumplir con el SGC y su eficacia.

Estas responsabilidades y autoridades han sido comunicadas a todos los afectados mediante la difusión de las mencionadas fichas.

Esta organización se apoya en el Comité de Calidad, que es el órgano director del funcionamiento del SGC (procedimiento *PE-5.01 Comité de Calidad*).

El organigrama de **GRUPO VINÍCOLA** es el siguiente:





5.5.2.- REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El Responsable del Dpto. Calidad es el representante de la Dirección que, con independencia de otras responsabilidades, tiene responsabilidad y autoridad para:

a) Asegurar que se establecen implantan y mantienen los procesos necesarios para el SGC, definido en este Manual.

b) Informar a la Dirección sobre el desempeño del sistema y de cualquier necesidad de mejora que pueda surgir a través del Comité de Calidad.

c) Asegurar que se promueve la toma de conciencia de la importancia de cumplir con los requisitos del cliente en toda la empresa a través de las actividades de comunicación del apdo. 5.5.3 de este manual.

d) Actuar como enlace con partes externas en cuanto al SGC, por ejemplo el organismo certificador, las administraciones públicas, Ayuntamiento, etc.

Para ello la Dirección le confiere la responsabilidad y autoridad necesarias y le proporciona los medios necesarios.

5.5.3.- COMUNICACIÓN INTERNA

GRUPO VINÍCOLA tiene establecido y mantiene al día el procedimiento *PE-5.02 Comunicación* en el que se describen las funciones y responsabilidades en la comunicación con las partes interesadas en lo que respecta al Sistema de Gestión de Calidad de **GRUPO VINÍCOLA**.



En dicho documento se describe la sistemática establecida para:

- La comunicación interna entre los distintos niveles y funciones de la organización.
- La recepción, documentación y respuesta de las comunicaciones relevantes de las partes interesadas externas, así como la comunicación interna de la información externa recibida.

5.6.- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1.- GENERALIDADES

La Dirección de **GRUPO VINÍCOLA** realiza anualmente una revisión del sistema de gestión de calidad, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuadas.

En estas revisiones se contemplará expresamente la evaluación de las oportunidades de mejora que se puedan detectar y la necesidad de efectuar cambios en el sistema por cualquier motivo.

La revisión quedará documentada en el correspondiente informe de revisión por la dirección, que constituirá un registro de calidad, aprobado definitivamente por la Dirección. Este informe se codifica por la fecha del año al que se refiere y es archivado por el Responsable de Calidad.

Toda modificación al Sistema de Gestión de Calidad resultante de la revisión, se realizará según lo establecido en el Cap. 4 del presente manual.

5.6.2.- INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN



Para dicha revisión se utilizará toda la información relevante del sistema, destacando:

- a) Análisis de la Política de Calidad e Información sobre el seguimiento de los Objetivos de Calidad.
- b) Resultados de auditorias internas que se hayan realizado, tanto internas como externas.
- c) Información del cliente sobre su grado de satisfacción y cualquier otra retroalimentación que nos llegue, incluidas las reclamaciones.
- d) Información sobre el desempeño de los procesos y la conformidad de los servicios.
- e) Acciones correctivas y preventivas y su estado.
- f) Acciones de seguimiento de los informes de revisión anteriores.
- g) Necesidad de cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión y necesidades de planificación de la calidad.
- h) Recomendaciones para la mejora del sistema.

Así como toda la información que la Dirección considere relevante a la hora de elaborar dicha revisión.

5.6.3.- RESULTADOS DE LA REVISIÓN

En la revisión se analizarán todos los aspectos del apartado anterior, dejando evidencia de las conclusiones y acciones a tomar en el acta



incluyendo decisiones y acciones para:

- a) Mejorar la eficacia del sistema de gestión y de sus procesos.
- b) Mejorar el producto en relación con los requisitos del cliente.
- c) Cubrir las necesidades de recursos.



CAP 6.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1.- PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

La Dirección de **GRUPO VINÍCOLA** adquiere el compromiso de identificar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) Implantar, mantener y mejorar la eficacia del sistema de gestión.
- b) Aumentar la satisfacción del cliente a través del cumplimiento sistemático de los requisitos.

La identificación de los recursos necesarios podrá venir por distintas vías entre las que destacamos:

- ⇒ A través de cualquiera de los responsables de **GRUPO VINÍCOLA**.
- ⇒ A propuesta del Comité de Calidad.
- ⇒ Como consecuencia de sugerencias o no conformidades, incluyendo las reclamaciones, acciones correctivas y las preventivas.
- ⇒ Como consecuencia de las actividades de planificación de calidad definidas en el apdo. 5.4, destacando en la definición de los Objetivos de Calidad de cada año.



- ⇒ Como consecuencia de las actividades de seguimiento y medición de los procesos.

En el SGC se han identificado, en cada apartado que lo precisa, los recursos necesarios, que pueden ser:

- ⇒ Recursos materiales: equipos, herramientas, maquinaria, medios informáticos, equipos de seguimiento y medición, etc.
- ⇒ Recursos documentales: documentación del sistema (procedimientos, instrucciones), normas de referencia.
- ⇒ Recursos humanos: personal con la competencia adecuada a las tareas a realizar.

6.2.- RECURSOS HUMANOS

6.2.1.- GENERALIDADES

Entre estos recursos necesarios para el sistema de gestión, se incluye la asignación de personal con la competencia necesaria para los trabajos a realizar, en función de su educación, formación, habilidades y experiencia.

6.2.2.- COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

En **GRUPO VINÍCOLA**, uno de los pilares para conseguir la calidad del producto o servicio proporcionado es disponer de personal cualificado para las tareas que desarrollan y fomentar la formación como herramienta de motivación e involucración.



Por esta razón, en el procedimiento *PA-6.01 Formación, sensibilización y competencia profesional* se definen las actividades realizadas para:

- a) Garantizar que la selección del personal es apropiada para los puestos a cubrir, valorando aspectos de actitud personal, vocación de servicio, preparación técnica, capacidad de relación, trato y otros aspectos propios del perfil del puesto.
- b) Detectar la competencia mínima necesaria para todo el personal que hace trabajos que afectan a la calidad.
- c) Proporcionar la formación necesaria para alcanzar esa competencia u otras actividades complementarias.
- d) Evaluar si las acciones tomadas han sido eficaces para conseguir la competencia buscada.
- e) Asegurar que el personal es consciente de su papel y de la importancia de las actividades que hace para contribuir al logro de los objetivos de la calidad.
- f) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

La cualificación se consigue mediante la formación del personal adecuada a las actividades a realizar o mediante la demostración de la experiencia necesaria, adquirida bien en **GRUPO VINÍCOLA** o bien en otras empresas del sector o de actividad asimilable.



6.3.- INFRAESTRUCTURA

GRUPO VINÍCOLA ha identificado y dispone de la infraestructura necesaria para el desarrollo de los trabajos y la prestación de los servicios, destacando:

- ⇒ Edificios, depósitos, espacio de trabajo y servicios asociados.
- ⇒ Equipos informáticos, así como el software necesario.
- ⇒ Equipos y utillaje para el proceso de producción.
- ⇒ Servicios de apoyo como elementos de comunicación (telefonía, fax, correo electrónico, página Web, folletos y documentación de soporte) y de transporte.

El mantenimiento adecuado de la mencionada infraestructura se subcontrata en algunos casos o se realiza por el propio personal de la empresa, controlándose según se especifica en el procedimiento *PA-6.02 Mantenimiento*.

6.4.- AMBIENTE DE TRABAJO

GRUPO VINÍCOLA ha determinado y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

En la documentación elaborada para describir los procesos productivos se han incluido las características del ambiente de trabajo que afectan a la calidad del producto como humedad y temperatura.



No hay otros factores del ambiente de trabajo que afecten a la conformidad del producto y a sus requisitos. No obstante, en cuanto a otros factores sociales o de prevención a los que se han asignado recursos destacamos:

- ⇒ Equipos de protección pasiva de las instalaciones como instalaciones contra incendios. Se dispone de los equipos necesarios según la legislación vigente.
- ⇒ Climatización en oficinas.
- ⇒ Una eficaz comunicación interna.
- ⇒ Mobiliario adecuado y aspectos de ergonomía.
- ⇒ Servicios de limpieza adecuados para las instalaciones y el tipo de trabajo.



CAP 7.- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1.- PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

En **GRUPO VINÍCOLA**, la planificación de los procesos necesarios para la realización del producto o prestación del servicio para cumplir con los requisitos del cliente se ha plasmado en los procedimientos, que se cumplen en todos los servicios contratados. Para ello se han contemplado todos los aspectos que aseguran una adecuada planificación de los mismos:

- a) Los objetivos de calidad definidos.
- b) El establecimiento de los procesos y procedimientos, documentación de soporte y los recursos necesarios para la realización del producto.
- c) Las actividades de verificación, validación, seguimiento e inspección y ensayo específicas para cada uno, que se han definido en cada procedimiento, así como los criterios de aceptación en las distintas etapas de producción.
- d) La definición de los registros de calidad necesarios que dejen evidencia de que los procesos y productos cumplen con los requisitos (ver apartado 4.2.4 del presente manual).
- e) Igualmente, se han tenido en cuenta las diferentes especificaciones de los clientes que nos aplican, con el objeto de



adaptarnos y cumplir todos los requisitos especificados, así como los requisitos técnicos y reglamentarios que nos aplican.

No se contempla en general la elaboración de Planes de Calidad específicos para ningún pedido o contrato de los servicios que presta **GRUPO VINÍCOLA** directamente, salvo que el cliente lo especifique así o lo decida el Comité de Calidad para algún caso concreto. En caso de que sea necesario, se elaboraría el Plan de Calidad correspondiente contemplando:

- ⇒ Identificación del proyecto a desarrollar.
- ⇒ Asignación de recursos humanos, económicos y técnicos.
- ⇒ Responsabilidades y autoridades del proyecto.
- ⇒ Contenido descriptivo del proyecto.
- ⇒ Plazos.
- ⇒ Indicadores o medidores.
- ⇒ Revisión por el Responsable del área o proceso afectado.
- ⇒ Aprobación de la Dirección.

7.2.- PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1.- DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO



GRUPO VINÍCOLA determina en todos los casos, a través de las actividades descritas en los procedimientos *PO-7.01 Diseño* y *PO-7.04 Gestión comercial*, los requisitos de los servicios que presta, entre los que expresamente destacamos:

- a) Los requisitos que el cliente especifica en su pedido, incluyendo las actividades posteriores a la prestación del servicio.
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o previsto.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios (*ver PA-4.01 Control de la documentación*).
- d) Cualquier otro requisito adicional que sea determinado por la propia organización ya está identificado en la normativa aplicable y en los procedimientos.

7.2.2.- REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

GRUPO VINÍCOLA revisa los pedidos y las solicitudes presentadas por los clientes, los contratos y las posibles modificaciones que sean necesarias antes de comprometerse a suministrar el producto o servicio solicitado y mantiene los registros de las revisiones de los contratos que éstas generen, mediante las actividades y tareas incluidas en el procedimiento *PO 7.04 Gestión comercial*.



Esta revisión se realiza para asegurarse de que:

- Están definidos y documentados los requisitos del producto.
- Se ha resuelto cualquier diferencia existente entre el contrato y la solicitud presentada.
- Se dispone de capacidad para cumplir los requisitos del contrato o pedido.

Cuando el cliente no proporcione documentalmente los requisitos se documentarán por parte del **GRUPO VINÍCOLA** de forma que puedan ser confirmados por el cliente antes de la aceptación.

En el caso de que el cliente solicitase una modificación del contrato o surjan causas que motiven dicha modificación, se gestionará conforme a los procesos dispuestos a tal efecto y que se incluyen en el procedimiento *PO 7.04 Gestión comercial*.

Toda la documentación o datos relacionados con las actividades de revisión de solicitudes y contratos se consideran registros de calidad, gestionándose según lo especificado en el Cap 4 del presente Manual de Gestión de Calidad.

7.2.3.- COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

GRUPO VINÍCOLA dispone de un sistema implementado en la empresa para la comunicación con el cliente en lo relativo a:

- ⇒ La información sobre el servicio.



- ⇒ Consultas, contratos, seguimiento de pedidos y modificaciones.
- ⇒ Retroalimentación del cliente incluyendo las quejas.

Esta sistemática se describe en los procedimientos:

- *PO-7.04 Gestión comercial.*
- *PA-8.01 Tratamiento de reclamaciones.*
- *PA-8.05 Satisfacción de clientes.*
- *PE-5.02 Comunicación.*

7.3.- DISEÑO Y DESARROLLO

En **GRUPO VINÍCOLA** entendemos por **diseño** las actividades de diseño y desarrollo de nuevos productos para satisfacer las necesidades de los clientes, según se especifica en el procedimiento *PO-7.01 Diseño*.

Los objetivos buscados con estas actividades son:

- Satisfacer los requisitos y expectativas del cliente.
- Aportar un mayor valor añadido que nos permita una mayor satisfacción de los clientes y el cumplimiento de nuestra política.

7.3.1.- PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO



En **GRUPO VINÍCOLA** se planifica y controla el diseño y desarrollo del producto determinando en todos los casos:

- Las etapas de diseño y desarrollo necesarias.
- Las revisiones, verificaciones y validaciones apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.
- Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

Así mismo, la empresa gestiona las interrelaciones existentes entre los diferentes grupos o personas involucradas en el diseño y desarrollo para garantizar una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación realizada se actualizan en general a medida que se realiza el diseño, siempre que la ejecución de este no cumpla lo planificado.

7.3.2.- ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

GRUPO VINÍCOLA determina en todos los casos los elementos y/o datos de entrada necesarios para el diseño y desarrollo y mantiene registro de ellos, incluyendo entre estos:

1. Los requisitos funcionales solicitados por el cliente.
2. Los requisitos legales reglamentarios que le apliquen.



3. La información de la empresa proveniente de diseños similares.
4. Cualquier otro requisito que considere necesario.

Estos datos son revisados tal y como se indica en los procedimientos correspondientes sobre diseño, para garantizar su adecuación, garantizándose así que están completos y no presentan ambigüedades ni contradicciones.

7.3.3.- RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los resultados obtenidos del diseño y desarrollo se proporcionan de manera que permiten la verificación respecto de los elementos de entrada y son siempre revisados y aprobados por el responsable de diseño antes de su liberación.

GRUPO VINÍCOLA, mediante su Sistema de Gestión de Calidad, garantiza que los resultados de sus diseños y desarrollos:

- a) Cumplen los requisitos de los elementos de entrada.
- b) Proporcionan información adecuada para la posterior compra de materiales, producción y prestación del servicio.
- c) Cumplen los criterios de aceptación del producto y especifica sus características esenciales para su uso correcto y seguro.

7.3.4.- REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO



En las sucesivas etapas del diseño, que han sido planificadas previamente, se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo para evaluar la capacidad de los resultados obtenidos para cumplir con los requisitos y poder además identificar cualquier problema, proponiendo las soluciones necesarias.

GRUPO VINÍCOLA mantiene registro de todas las revisiones que realiza y de las acciones que de dichas revisiones deriven.

7.3.5.- VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

En las sucesivas etapas del diseño, que han sido planificadas previamente, se realizan verificaciones sistemáticas del diseño y desarrollo para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de los elementos de entrada.

GRUPO VINÍCOLA mantiene registro de todas las verificaciones que realiza y de las acciones que de dichas verificaciones deriven.

7.3.6.- VALIDACIÓN DEL DISEÑO

GRUPO VINÍCOLA realiza la validación del diseño y desarrollo realizado para asegurar que el producto y/o servicio resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación específica o uso previsto y mantiene registro de la misma y de las acciones que de dicha validación se deriven.

7.3.7.- CONTROL DE CAMBIOS EN EL DISEÑO Y DESARROLLO



GRUPO VINÍCOLA mantiene registros de todos los cambios y/o modificaciones que se produzcan durante el diseño, revisando, verificando y validando todos estos cambios según sea adecuado.

El cumplimiento de todo lo descrito en el apartado 7.3. del presente manual se desarrolla en detalle, como ya se ha mencionado, en el procedimiento *PO-7.01 Diseño*.

7.4.- COMPRAS

7.4.1.- PROCESO DE COMPRAS

En **GRUPO VINÍCOLA** se ha definido un proceso de compras (ver procedimientos *PO-7.02 Compra y subcontratación* y *PO-7.03 Evaluación y seguimiento de proveedores*) para:

- ⇒ Asegurar que el producto o servicio adquirido cumplen los requisitos especificados.

- ⇒ Definir el tipo y alcance del control a realizar sobre los distintos tipos de suministro.

- ⇒ Comprar a proveedores que tengan una capacidad suficiente y conocida, a través de un proceso de evaluación y selección de los mismos, con los criterios adecuados a las características de los suministros y de los proveedores.

Se mantienen registros de las evaluaciones de proveedores, el seguimiento de estos y las acciones tomadas (4.2.4).

7.4.2.- INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS



La planificación y gestión de las compras es realizada por las personas designadas en los procedimientos incluidos en el apartado anterior.

Entre la información definida en los documentos o proceso de compras destaca:

- a) Requisitos para la aprobación del producto, procedimiento, procesos o equipos, si es necesario.
- b) Requisitos para la calificación del personal, si es necesario.
- c) Requisitos del SGC del proveedor.

Los responsables designados canalizarán los pedidos a los proveedores. Los documentos de compra son revisados y aprobados antes de su envío a los proveedores para comprobar que quedan definidos todos los requisitos especificados y que son los adecuados a nuestras necesidades.

7.4.3.- VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

En los procedimientos incluidos en el apartado 7.4.1 se han definido las actividades de inspección y otras actividades para asegurar que el producto o servicio comprado cumple con los requisitos.

Cuando **GRUPO VINÍCOLA** tenga intención de inspeccionar los productos en los locales del proveedor, se deberá especificar en el documento de compra las disposiciones para llevar a cabo las verificaciones así como el método a utilizar para la puesta en circulación del producto.



7.5.- OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1.- CONTROL DE LAS OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y DE SERVICIO

Las actuaciones realizadas en **GRUPO VINÍCOLA** para asegurar que los procesos de producción se realizan en condiciones controladas son:

- a) Disponer de información que describe las características de nuestros servicios.
- b) Disponibilidad de instrucciones de trabajo, en aquellos casos en que sea necesario.
- c) El uso de los equipos apropiados.
- d) Implantación del seguimiento y medición.
- e) Implantación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

Todas estas actividades están matizadas por la disponibilidad de personal competente para las actividades que realizan y del mantenimiento de los equipos. El nivel de control y de detalle de la documentación de soporte se ha definido teniendo en cuenta este nivel de competencia.



En caso de cualquier anomalía o no conformidad durante la ejecución, se corregirán las deficiencias de forma inmediata, conforme a lo dispuesto en el Capítulo 8 del presente manual.

Los procedimientos que se ha considerado necesario elaborar son:

- *PO-7.05 Almacenamiento.*
- *PO-7.06 Identificación y trazabilidad*
- *PO-7.07 Control y seguimiento del suministro*
- *PO-7.09 Crianza y envejecimiento*
- *PO-7.10 Degustación y cata.*

Debido a la gran importancia que en **GRUPO VINÍCOLA** se concede a la satisfacción del cliente final, se ha definido un proceso para la atención de las Reclamaciones y Quejas de los clientes y se realiza un seguimiento continuo de las mismas (ver apartado 8.2.1).

7.5.2.- VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LAS OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y SERVICIO

GRUPO VINÍCOLA validará todos aquellos procesos o puntos de sus procesos para los cuales, la salida resultante de su ejecución no pueda verificarse mediante actividades de medición y seguimiento, incluyendo todos los procesos en que las deficiencias que se generen sólo puedan detectarse una vez que haya sido prestado el servicio.



En lo descrito en este manual, no se ha considerado la necesidad de validar ninguno, ya que no existen procesos en los que se cumpla lo descrito en el párrafo anterior.

Si se diera el caso, el Responsable de Calidad de **GRUPO VINÍCOLA** establecería:

- ⇒ La utilización de los equipos informáticos apropiados.
- ⇒ La cualificación del personal que los presta.
- ⇒ La utilización de métodos y procedimientos específicos.
- ⇒ Los registros necesarios (ver apartado 4.2.4).
- ⇒ La revalidación.

7.5.3.- IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La sistemática establecida en **GRUPO VINÍCOLA** para identificar el producto a través de todas las etapas de su producción, incluido el control y registro de su trazabilidad, se especifica en el procedimiento *PO-7.06 Identificación y trazabilidad*.

En **GRUPO VINÍCOLA**, para prevenir la utilización de productos no conformes, se identifican los elementos en cuanto a su estado de inspección mediante su situación en dicho proceso, su ubicación en zonas determinadas y/o el empleo de registros de inspección y ensayo.

Las fases donde se detectan o pueden detectar elementos no conformes son:



- En la inspección de recepción.
- Durante el proceso, durante las actividades de control y seguimiento.
- En las actividades de control y seguimiento final, es decir, del producto terminado.

En estas etapas se utilizarán los métodos descritos los procedimientos e instrucciones técnicas correspondientes. Los elementos no conformes mantendrán su identificación del estado de inspección, hasta que la persona autorizada decida la actuación a tomar.

7.5.4.- PROPIEDAD DEL CLIENTE

En **GRUPO VINÍCOLA** se tiene especial cuidado con los bienes, productos o documentación que son propiedad del cliente. En cada proceso operativo, se han descrito las actividades para este cuidado.

En caso de que el cliente suministrara algún producto para incorporar a nuestros procesos de elaboración, se aplicarán los procedimientos habituales de la empresa para identificar, verificar, proteger y salvaguardar estos bienes.

En caso de que se produjera algún daño, pérdida o deterioro, el Responsable de Producción abrirá una acción correctiva, lo que constituye un registro de calidad (4.2.4) para en coordinación con el Responsable de Calidad tomar y definir las acciones adecuadas para subsanar el problema, incluyendo siempre la comunicación al cliente.



7.5.5.- PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

En **GRUPO VINÍCOLA** se han definido los métodos para preservar la conformidad de los productos y materiales durante todo el proceso, desde su entrada en almacén hasta la elaboración y aceptación por el cliente. Se incluyen las actividades de identificación en nuestros almacenes, manipulación interna y externa hasta las instalaciones del cliente, embalaje en los productos terminados, almacenamiento y protección.

Todas estas actividades se han descrito en el procedimiento *PO-7.05 Almacenamiento*.

Los materiales, equipos y elementos son descargados, transportados, almacenados y conservados adecuadamente para evitar alteraciones, roturas y pérdidas disponiéndose de los medios adecuados de almacenamiento y manipulación que garanticen que no hay daños ni deterioros durante el proceso.

7.6.- CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

En los diversos procesos de **GRUPO VINÍCOLA** se han definido las actividades de seguimiento y medición que se van a realizar, así como los dispositivos necesarios para tener la evidencia de que los productos son conformes.

En los casos en que es necesario asegurarse de la validez de los resultados de estos seguimientos o mediciones, se han descrito en el procedimiento *PO-7.08 Control de equipos de seguimiento y medición* las actividades para:



- a) Calibrar o verificar los equipos a intervalos especificados antes de su utilización, con patrones trazables, o con bases claras y documentadas para hacer esa calibración o verificación, si no existen patrones razonablemente accesibles.
- b) Ajustar o reajustar los dispositivos cuando sea necesario.
- c) Identificar el estado de calibración de los equipos.
- d) Proteger los equipos contra ajustes que puedan invalidar el resultado de la medición.
- e) Proteger los equipos contra daños o deterioros durante la manipulación y el almacenamiento.

Cuando se detecten equipos no conformes, se evaluarán y registrarán, a través de la acción correctora adecuada, las mediciones anteriores que se hayan realizado con ese equipo.

Los resultados de las actividades de calibración y verificación serán registros de calidad (4.2.4).

No se utilizan programas informáticos para actividades de seguimiento y medición que requieran confirmación de su capacidad.



CAP 8.- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1.- GENERALIDADES

GRUPO VINÍCOLA tiene implementados procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- ⇒ Demostrar la conformidad de los productos y el servicio prestado.
- ⇒ Asegurar la conformidad del SGC.
- ⇒ Mejorar continuamente la eficacia del SGC.

Las técnicas de control estadístico son herramientas de trabajo que permiten detectar unas veces la aparición de elementos no conformes antes de su utilización y otras facilitar el análisis de los resultados obtenidos en las verificaciones llevadas a cabo en las diferentes actividades del Sistema de Gestión de Calidad.

Se buscará la aplicación de técnicas adecuadas, por ejemplo en:

- Reclamación de clientes.
- Duración de los trabajos y cumplimiento de plazos.
- Causas de incidencias, retrasos y no conformidades.



- Indicadores de calidad y su evolución.

- Otros.

El Responsable de Calidad será el encargado de definir las técnicas estadísticas a utilizar y los procedimientos aplicables.

8.2.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1.- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

GRUPO VINÍCOLA realiza seguimiento de la información relativa a la percepción que tiene el cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos, básicamente a través de las actividades descritas en el *PA-8.05 Satisfacción de clientes*, o bien en el momento en que se produzca una queja o reclamación a través del procedimiento *PA-8.01 Tratamiento de reclamaciones*.

8.2.2.- AUDITORIA INTERNA

En **GRUPO VINÍCOLA** se llevan a cabo auditorias internas al SGC, con el fin de comprobar periódicamente que todas las actividades relacionadas con la calidad se realizan de acuerdo a las disposiciones planificadas, con la propia norma y con el Sistema de Gestión de Calidad documentado y que dicho sistema está implantado y es eficaz.

A principios de cada año, se elaborará el Programa Anual de Auditorias Internas, sometiéndose a la aprobación de la Dirección. Dicha programación se hará en función del estado y la importancia de cada proceso, y según los resultados de auditorías previas.



En el procedimiento *PA-8.04 Auditorias Internas*, se definen los criterios y el método para hacer las auditorias y en el Programa Anual se especificará el alcance de cada una y la frecuencia y el método, asegurando la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoria.

Las auditorias las llevan a cabo personal cualificado independiente de aquél que tenga responsabilidad directa sobre las actividades a auditar.

Se registrará e informará de los resultados a través del informe de auditoria a todos los auditados. Este informe es consensuado y aprobado por los auditados.

Los responsables de las áreas auditadas deben asegurar que se toman las acciones adecuadas en un plazo razonable y justificado, para eliminar las no conformidades y las causas que las han producido.

Dentro del procedimiento *PA-8.03 Acciones Correctivas y Preventivas* se indica toda la sistemática a seguir, incluyendo la verificación de las acciones tomadas y los resultados de esta verificación, para asegurar que las acciones han sido realmente eficaces.

8.2.3.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

GRUPO VINÍCOLA tiene establecidos unos indicadores para el seguimiento de los procesos de prestación de los servicios (ver apartado 7.5.1 del Manual) a los que se hace referencia en el Mapa de Procesos y su medición cuando sea aplicable, mediante los cuales se garantiza la capacidad de dichos procesos para alcanzar los objetivos planificados en la empresa.



A través del Comité de Calidad se hará un seguimiento de dichos indicadores que se incluyen en el documento “Programa de gestión de indicadores”, que se gestiona según el apartado 4.2 del presente Manual.

Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, para asegurar la conformidad del servicio.

8.2.4.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

GRUPO VINÍCOLA tiene establecidos métodos apropiados para realizar una medición y hacer un seguimiento de los productos que se realizan, de manera que en todo momento se pueda verificar que se cumplen los requisitos establecidos para el servicio tal y como se describe en el punto 7.1 del presente manual.

En cada procedimiento que desarrolla el apartado 7.5.1 y en el procedimiento *PO-7.07 Control y seguimiento del suministro* se han incluido las actividades de seguimiento y medición a realizar sobre el servicio, en todas las etapas, según lo que se ha planificado en esos mismos procesos.

Se deja evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación mediante registros de calidad en los cuales se indican o referencian las personas que liberan el servicio realizado por la empresa (ver apartado 4.2.4).

Este sólo podrá ser liberado cuando se hayan ejecutado todas las actividades planificadas relativas a dicho servicio.



8.3.- CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

La sistemática que se desarrolla en este punto contempla todas las actividades para que, una vez detectado el elemento no conforme con los requisitos, se evite su uso, se tome una decisión sobre él, y se investiguen y eliminen las causas que lo produjeron, dejando evidencia de las actuaciones seguidas. El tratamiento de estas no conformidades es una fuente importante de mejora de los procesos y disminución de defectos futuros.

En el procedimiento PA-8.02 Tratamiento de no conformidades, se especifican las actividades para:

- a) Tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- b) Autorizar el uso o liberación por personas autorizadas. No se contempla la posibilidad de ningún tipo de concesión, sino que siempre habrá que cumplir los requisitos del producto y los reglamentarios (seguridad, homologaciones, etc.).

Se mantienen registros de todas las no conformidades, y de las acciones tomadas posteriormente.

Cuando se corrija o repare un producto no conforme, siempre será sometido de nuevo al seguimiento y medición correspondiente a la etapa en la que está.

8.4.- ANÁLISIS DE LOS DATOS

GRUPO VINÍCOLA ha determinado para todos sus procesos cuales son los datos apropiados para demostrar la adecuación y eficacia de su



Sistema de Gestión de Calidad, así como para evaluar donde se pueden llevar a cabo mejoras del sistema.

El Responsable de Calidad es el encargado de recopilar los datos necesarios, para que sean analizados y tomadas las acciones oportunas. Entre estos datos destacamos:

- a) Datos sobre la satisfacción de los clientes, incluidas sus reclamaciones, quejas y sugerencias.
- b) Datos sobre no conformidades o conformidad del producto o servicio (resultados de las actividades de seguimiento y medición).
- c) Características o tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo oportunidades para prevenir problemas potenciales definiendo acciones preventivas adecuadas.
- d) Datos sobre la evolución de la calidad de los proveedores.

Estos datos y otros que se consideren interesantes para la eficacia del SGC, se presentarán en el Comité de Calidad y en la Revisión por la Dirección, para su análisis y tomar las acciones adecuadas.

8.5.- MEJORA

8.5.1.- MEJORA CONTINUA

GRUPO VINÍCOLA mejora continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad por medio del uso de su Política de Calidad presente en el capítulo 5 del manual y de los objetivos de calidad que



periódicamente se plantea y usa como referencia para alcanzar la mejora continua de sus procesos.

Para conseguir esta mejora continua **GRUPO VINÍCOLA** dispone entre otros medios de:

- ⇒ La difusión de la Política de Calidad y de los objetivos de calidad.
- ⇒ El seguimiento adecuado de los Objetivos de Calidad.
- ⇒ La realización de las auditorias internas programadas y el cierre de las no conformidades detectadas.
- ⇒ El análisis de los datos especificados en el apartado 8.4 en el Comité de Calidad, y la toma de las acciones correctivas adecuadas.
- ⇒ La adecuada gestión de acciones correctivas y preventivas.
- ⇒ La revisión por parte de la dirección realizada.

Con todas estas herramientas de gestión **GRUPO VINÍCOLA** garantizará la evolución constante hacia mayores cotas de eficiencia y eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad como objetivo fundamental de la empresa.

8.5.2.- ACCIONES CORRECTIVAS



La detección de no conformidades reales y la aplicación de acciones correctivas que eliminen sus causas, es una de las principales herramientas de mejora del SGC de **GRUPO VINÍCOLA**.

El procedimiento *PA-8.03 Acciones Correctivas y Preventivas* incluye:

- a) El tratamiento eficaz de las no conformidades y las quejas o reclamaciones de los clientes.
- b) La investigación de las causas de las no conformidades.
- c) La determinación de las acciones correctivas necesarias para eliminar las causas de las no conformidades de forma que no vuelvan a ocurrir.
- d) Definir e implantar las acciones correctivas.
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- f) Revisar la eficacia de estas acciones.

8.5.3.- ACCIONES PREVENTIVAS

La detección de no conformidades potenciales, y la aplicación de acciones preventivas que eliminen sus causas, es una de las principales herramientas de mejora continua del SGC de **GRUPO VINÍCOLA**.

El *PA-8.03 Acciones Correctivas y Preventivas* incluye las actividades para:



- a) Detectar las no conformidades potenciales y sus causas.
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir que ocurran no conformidades.
- c) Determinar e implantar las acciones necesarias.
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- e) Revisar la eficacia de las acciones tomadas.

B. Procedimientos

Índice:

PA-4.01 Control de documentos

PA-4.02 Control de los registros

PE-5.01 Comité de calidad

PE-5.02 Comunicación

PA-6.01 Formación, sensibilización y competencia profesional

PA-6.02 Mantenimiento

PO-7.01 Diseño

PO-7.02 Compra y subcontratación

PO-7.03 Evaluación y seguimiento de proveedores

PO-7.04 Gestión comercial

PO-7.05 Almacenamiento

PO-7.06 Identificación y trazabilidad

PO-7.07 Control y seguimiento del suministro

PO-7.08 Control de equipos de seguimiento y medición

PO-7.09 Crianza y envejecimiento

PO-7.10 Degustación y cata

PA-8.01 Tratamiento de reclamaciones

PA-8.02 Tratamiento de no conformidades

PA-8.03 Acciones correctivas y preventivas

PA-8.04 Auditorias internas

PA-8.05 Satisfacción de clientes



VG GRUPO VINICOLA

PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

PA- 4.01

CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN

| | NOMBRE Y PUESTO | FIRMA |
|-------------------|---|-------|
| ELABORADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| REVISADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| APROBADO: | Laura Benítez (Directora) | |



| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA |
|-------------------------------------|
| Manual de Gestión de Calidad |
| PA-4.02 Control de los registros |
| Lista de documentos en vigor |
| Lista de normativa aplicable |
| Lista de distribución de documentos |
| |
| |

| EDICIÓN | FECHA | MODIFICACIONES |
|----------------|--------------|----------------------------|
| 0 | 10/05/2005 | Creación del Procedimiento |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| ÍNDICE | Página |
|---|---------------|
| 1.- OBJETO | 4 |
| 2.- ALCANCE | 4 |
| 3.- DESCRIPCIÓN | 4 |
| 3.1.- ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS. | 4 |
| 3.2.- IDENTIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS | 10 |
| 3.3.- DISTRIBUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS | 12 |
| 3.4.- MODIFICACIONES | 14 |
| 3.5.- COPIAS DE SEGURIDAD | 15 |
| 4.- REGISTROS | 15 |
| 5.- RESPONSABILIDADES | 15 |
| 6.- ANEXOS | 16 |



1.- OBJETO

El objeto del presente procedimiento es definir los criterios y responsabilidades para el control de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de **GRUPO VINÍCOLA**.

2.- ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a:

- Manual de Calidad.
- Procedimientos de Calidad
- Instrucciones Técnicas.
- Programa de Gestión de Calidad.
- Programa de Gestión de Indicadores.
- Otros documentos incluidos en el Sistema de Gestión.
- Normativa y reglamentación aplicables.

Los registros de Calidad serán controlados según lo especificado en el procedimiento **PA-4.02 “Control de los registros”**.

3.- DESCRIPCIÓN

3.1.- ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE



DOCUMENTOS.

En la portada del Manual de Calidad, Procedimientos e Instrucciones Técnicas figura el cargo y el nombre de las personas encargadas de su elaboración, revisión y aprobación. La documentación interna de calidad se mantendrá archivada informáticamente.

3.1.1.- Manual de Calidad

El Manual de Calidad es el documento director del Sistema de Calidad de **GRUPO VINÍCOLA**. Está estructurado en ocho capítulos que se corresponden con los puntos de la norma UNE - EN ISO 9001:2000 (en adelante ISO 9001). La no aplicabilidad de algún requisito de esta norma se indica en el correspondiente capítulo del Manual.

El Manual de Calidad de **GRUPO VINÍCOLA** es elaborado y revisado por el Responsable de Calidad y aprobado definitivamente por la Dirección.

3.1.2. Procedimientos de Calidad

Los Procedimientos de Calidad son los documentos que describen con detalle como se realizan los procesos y actividades mencionadas en el Manual de Calidad, así como las responsabilidades en relación con dichas actividades.

Los Procedimientos los elabora el Responsable de cada área correspondiente, los revisa el Responsable de Calidad y los aprueba definitivamente la Dirección.

La estructura de los Procedimientos será, en la medida que sea



posible, la siguiente:

Portada: En ella aparece el nombre del procedimiento y los responsables de elaborarlo, revisarlo y aprobarlo, con su firma correspondiente.

Ficha: En la segunda página aparecen dos tablas, donde se listan respectivamente:

- La documentación asociada o relacionada con el procedimiento.
- Las modificaciones que ha sufrido, con la fecha en la que se han producido.

Índice: En él se recogerán los apartados y subapartados que contiene el procedimiento.

Objeto: Aquí se expondrán las razones por las que se realiza el procedimiento.

Alcance: Este apartado se incluirá para delimitar la extensión que va a tener el procedimiento en cuanto a su aplicación. Se indicarán qué actividades quedan afectadas por el Procedimiento.

Descripción: Este es el apartado central de todo el procedimiento. En él se describirá qué acciones se tienen que llevar a cabo y cómo deben desarrollarse.

Registros: Se detallan en este punto los registros relacionados con el procedimiento en cuestión.



Responsabilidades: En este apartado se describen los responsables de realizar las actividades descritas en el Procedimiento.

Anexos: En este apartado aparecerán los diferentes anexos que tenga el procedimiento, y que previamente se han listado en el capítulo dedicado a los registros.

3.1.3.- Instrucciones Técnicas

Son documentos que describen de manera ordenada y con detalle las acciones que conducen a la realización de un determinado trabajo o tarea, o que especifican las condiciones de conformidad u obtención del producto. Estarán siempre asociadas a un proceso determinado.

Estas Instrucciones las elabora el Responsable del Área que, por la naturaleza del trabajo o tarea que se pretende documentar, resulte más afectada.

La revisión de las Instrucciones Técnicas corresponde al Responsable de Calidad y su aprobación definitiva a la Dirección.

La estructura de las Instrucciones Técnicas será, en la medida que sea posible, la siguiente:

Portada: En ella aparece el nombre de la instrucción, el proceso al que está asociada y los responsables de elaborarla, revisarla y aprobarla, con su firma correspondiente.

Ficha: En la segunda página aparecen dos tablas, donde se listan respectivamente:



- La documentación asociada al procedimiento
- Las modificaciones que ha sufrido, con la fecha en la que se han producido.

Índice: En él se recogerán los apartados y subapartados que contiene el procedimiento.

Objeto: Aquí se expondrán las razones por las que se realiza la instrucción.

Alcance: Este apartado se incluirá para delimitar la extensión que va a tener la instrucción en cuanto a su aplicación. Se indicarán qué actividades quedan afectadas por ella.

Descripción: Este es el apartado central de todo el documento. En él se describirá qué acciones se tienen que llevar a cabo y cómo se realizan esas actividades.

Registros: Aquí se detallan los registros relacionados con el procedimiento.

Responsabilidades: En este apartado se describen los responsables de realizar las actividades descritas en la instrucción.

Anexos: En este apartado aparecerán, si procede, los diferentes anexos que tenga la instrucción.

3.1.4. Programas de Gestión

En **GRUPO VINÍCOLA**, se elaboran y actualizan los Programas de



Gestión que se indican a continuación:

Programa de Gestión de Calidad:

Es un documento que refleja los Objetivos de Calidad establecidos por la organización, así como las metas intermedias, los plazos para su consecución y responsables. Se elabora a partir de las propuestas presentadas por los integrantes del Comité de Calidad y es aprobado finalmente por Dirección.

Programa de Gestión de Indicadores:

En este documento se plasman los indicadores de proceso definidos para asegurar el seguimiento y control de los procesos contemplados en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad de la organización. Se elabora a partir de las propuestas presentadas por los integrantes del Comité de Calidad y es aprobado finalmente por Dirección.

3.1.5.- Otra documentación del sistema

Queda incluido dentro de este apartado, cualquier documento que esté relacionado con algún proceso o forme parte del Sistema de Gestión de Calidad, como por ejemplo tarifas, listados, etc.

La elaboración, revisión y aprobación de estos documentos es responsabilidad, en general, del Responsable de Calidad, salvo que en el procedimiento correspondiente se indique lo contrario.

Las Tarifas de precios son aprobadas por Dirección. Una vez aprobadas administración incluirá el documento actualizado, en la Lista de documentación en vigor del sistema de calidad. Administración guardará



copia de las tarifas derogadas durante tres años tras su derogación, ante posibles devoluciones de productos por clientes.

3.2.- IDENTIFICACIÓN Y CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

En la portada y hojas sucesivas del Manual Calidad, Procedimientos, Instrucciones Técnicas, etc. figuran el código de identificación y el nombre del documento, el estado de revisión y la fecha.

La codificación de los distintos documentos es como sigue.

3.2.1.- Manual de Calidad

El Manual de Gestión de Calidad no necesita codificación como tal, al ser único en el Sistema de Gestión. Se diferenciarán unas versiones de otras gracias a su número de revisión y fecha de modificación.

3.2.2.- Procedimientos de Calidad

Los procedimientos se codifican de la siguiente manera:

PW - X . YY

Donde:

- PW puede ser:
 - PE: Procedimiento estratégico
 - PO: Procedimiento operativo



➤ PA: Procedimiento de apoyo

- X es el capítulo de la norma UNE - EN ISO 9001:2000 al que hace referencia el procedimiento.

- YY son dos dígitos que indican una numeración correlativa asignada por el Responsable de Calidad, para todos aquellos procedimientos que hagan referencia al mismo capítulo de la norma, es decir, tengan igual "X".

3.2.3.- Instrucciones Técnicas

Las Instrucciones Técnicas se codifican de la siguiente manera:

IT - X .YY. WW

Donde:

- IT significa Instrucción Técnica

- X . YY es el procedimiento al que hace referencia

- WW es un número sucesivo asignado por el Responsable de Calidad, para todas aquellas instrucciones técnicas que hagan referencia al mismo procedimiento o proceso.

3.2.4. Programas de Gestión

Los Programas de Gestión carecen de codificación especial, siendo identificados por su fecha de aprobación.



3.2.5.- Otra documentación interna

Los documentos internos utilizados por **GRUPO VINÍCOLA** se codificarán y archivarán según se indica en los diferentes procedimientos contenidos en este Sistema de Gestión de Calidad

Otras documentaciones, no referidas directamente por los procedimientos de calidad se documentarán por su fecha.

3.2.6.- Documentos Recibidos del Exterior

Estos documentos (normas, especificaciones del cliente, etc...) conservarán su codificación original salvo que se considere conveniente una nueva identificación, que deberá especificarse.

3.3.- DISTRIBUCIÓN DE LOS DOCUMENTOS

3.3.1. Documentos Internos

La distribución interna de los documentos se realizará, para todos aquellos documentos no recibidos externamente, de forma informática. **GRUPO VINÍCOLA** dispone de una carpeta compartida en la que encuentran archivadas las copias en vigor de la documentación del sistema de gestión de calidad. El acceso a la documentación de calidad es de sólo lectura, quedando impedida cualquier modificación mediante código de acceso, conocido solamente por el Responsable de Calidad. Cuando éste realiza cualquier modificación, el documento antiguo se pasa a una carpeta a la que sólo él tiene acceso, donde guarda toda la documentación obsoleta. En la carpeta compartida queda la versión vigente del documento en cuestión.



No se realiza distribución en papel de documentos, ya que cualquier persona tiene acceso a la documentación informática, y en su caso puede producir una impresión de la misma, que no tendrá validez. La documentación válida es la que se encuentra en soporte informático, y la que se encuentre impresa sólo sirve para satisfacer alguna duda o necesidad puntual.

El Responsable de Calidad elabora una “Lista de distribución de documentos” (ver Anexo 3) en la que figuran las personas a las que les aplica de forma directa cada documento de calidad informático y las personas que poseen copias controladas de algún documento, procedente del exterior o interno, en papel. En dicha lista se distingue si el documento está en soporte informático o en papel. En la lista firma el poseedor de cada documento distribuido en papel para dejar constancia de que posee dicho documento y de que es el responsable de su adecuada conservación y almacenamiento y, si procede, de su cumplimiento. También firma junto a cada documento informático que le afecte para dejar constancia de que es conecedor de su implicación y/o responsabilidad en el mismo.

3.3.2. Documentos Externos

- La Documentación contractual suministrada por el Cliente es recepcionada y archivada por el departamento de administración. En caso de ser necesaria su distribución, la remitirá al Responsable de Calidad para que éste proceda a distribuirla.
- La documentación de Aseguramiento de Calidad de otras organizaciones (Manuales, especificaciones, reglamentos, normas, etc) son recepcionadas, archivadas y distribuidas si procede por el Responsable de Calidad.



Los documentos en vigor recibidos desde el exterior se recogen, por el Responsable de Calidad, en la “Lista de Documentos en Vigor” (Ver anexo 1) especificando su estado de revisión.

La normativa aplicable en vigor se recoge, por el Responsable de Calidad, en la “Lista de Normativa en Vigor” (Ver anexo 2).

3.4.- MODIFICACIONES

Las modificaciones en un documento pueden producirse como consecuencia de revisiones periódicas de los mismos o bien porque las circunstancias así lo requieran. El documento modificado se somete al mismo proceso de revisión, aprobación y distribución que el documento original, aumentando su estado de revisión.

Para cada nueva revisión se incluye en la Tabla Resumen de Modificaciones que se encuentra en cada documento las indicaciones de los cambios efectuados o comentarios de las causas y naturaleza de la modificación, para aquellos documentos que disponen de cuadro de modificaciones.

El documento modificado permanece en la carpeta compartida y la versión obsoleta pasa a la carpeta de documentos obsoletos que tiene el Responsable de Calidad. Seguidamente el Responsable de Calidad notificará a todas las personas de la organización por correo electrónico, con acuse de recibo, los documentos que se han modificado y por qué motivo.

Los documentos recibidos del exterior, en su nuevo estado de revisión, se distribuirán como mínimo a todos los poseedores de copias controladas del documento original incluidos en la “Lista de distribución de documentos” como poseedores de dicho documento. Las versiones



obsoletas son retiradas por el Responsable de Calidad para su posterior archivo.

3.5.- COPIAS DE SEGURIDAD

Diariamente el administrativo de **GRUPO VINÍCOLA** realiza copias de seguridad de toda la información contenida en el servidor. De esta forma se garantiza la integridad de la documentación y los registros del sistema de gestión de calidad.

4.- REGISTROS

Consideramos que este procedimiento no tiene registros, ya que vamos a considerar los anexos siguientes como documentos del Sistema de Gestión de Calidad. Es por ello por lo que aparecen en la ficha de este procedimiento en la tabla de documentación asociada. Estos documentos se identificarán por tanto por su estado de revisión y fecha.

5.- RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Responsable de Calidad mantener los tres listados que aparecen en los anexos actualizado y controlados.

Es responsabilidad de la persona que aparezca en cada documento mantener la documentación identificada y adecuadamente conservada.



6.- ANEXOS

ANEXO 1: Lista de Documentos en Vigor

ANEXO 2: Lista de Normativa aplicable

ANEXO 3: Lista de Distribución de Documentos



VG GRUPO VINICOLA

PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

PA- 4.02

CONTROL DE LOS REGISTROS

| | NOMBRE Y PUESTO | FIRMA |
|-------------------|---|-------|
| ELABORADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| REVISADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| APROBADO: | Laura Benítez (Directora) | |



| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA |
|-----------------------------------|
| PA-4.01 Control de los documentos |
| Lista de registros |
| |
| |
| |

| EDICIÓN | FECHA | MODIFICACIONES |
|----------------|--------------|----------------------------|
| 0 | 10/05/2005 | Creación del Procedimiento |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| ÍNDICE | Página |
|-----------------------|---------------|
| 1.- OBJETO | 4 |
| 2.- ALCANCE | 4 |
| 3.- DESCRIPCIÓN | 4 |
| 4.- REGISTROS | 5 |
| 5.- RESPONSABILIDADES | 5 |
| 6.- ANEXOS | 6 |



1.- OBJETO.

El propósito del presente Procedimiento es establecer los criterios y las responsabilidades para identificar, recoger, codificar, acceder, archivar, conservar, mantener al día y dar destino final a todos los registros relativos al Sistema de Gestión de Calidad de **GRUPO VINÍCOLA**.

2.- ALCANCE.

Es de aplicación a los registros de Calidad generados en todas las áreas de la Empresa. Estos registros se han identificado y se listan en la correspondiente "Lista de registros", que aparece en el Anexo 1 de este procedimiento. Los registros corresponden con los especificados en el Manual de Gestión de Calidad y en los Procedimientos.

Se incluyen los registros concernientes a proveedores y subcontratistas que forman parte de nuestro Sistema de Calidad.

3.- DESCRIPCIÓN.

En la "Lista de registros" se identifican y relacionan todos los registros del Sistema de Calidad y su código de identificación, tiempo mínimo que deben ser conservados, responsable de su generación, responsable de su custodia y archivo y soporte en el que se encuentran (informático o papel). Una vez superado el tiempo establecido, los registros podrán ser conservados o destruidos o archivados en otros lugares, dejando de estar bajo el alcance del presente procedimiento.

Los responsables designados garantizarán que las condiciones de archivo sean tales que hagan mínimos los riesgos de daño o deterioro, y que



eviten su pérdida. Por tanto son los responsables de garantizar el acceso rápido y eficaz a cualquier registro solicitado por la Dirección, el Responsable de Calidad u otro Responsable de Área en cualquier momento, independientemente de que el registro se encuentre en una carpeta informática o en papel. Cuando así esté establecido en el contrato, los registros deben estar también a disposición de los clientes.

En cada procedimiento se nombran los registros relacionados con el mismo y se detalla toda la información necesaria. Se intentará en la medida de lo posible que la mayoría de los registros del sistema estén en soporte informático y no en papel.

Existen registros que, aunque no están codificados, incluyen en su formato los datos necesarios que aseguran su correcta identificación y codificación. Por ejemplo, mediante la fecha, proveedor, etc.

4.- REGISTROS.

Consideramos que este procedimiento no tiene registros, ya que vamos a considerar el anexo siguiente como un documento del Sistema de Gestión de Calidad. Es por ello por lo que aparece en la ficha de este procedimiento, en la tabla de documentación asociada. Se identificará por tanto por su número de revisión y fecha.

5.- RESPONSABILIDADES.

Es responsabilidad del Responsable de Calidad que la lista de registros se encuentre siempre actualizada.



6.- ANEXOS.

ANEXO 1: Listado de registros del Sistema de Gestión de Calidad.



VG GRUPO VINICOLA

PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

PE- 5.01

COMITÉ DE CALIDAD

| | NOMBRE Y PUESTO | FIRMA |
|-------------------|---|-------|
| ELABORADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| REVISADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| APROBADO: | Laura Benítez (Directora) | |



| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA |
|------------------------|
| |
| |
| |
| |
| |

| EDICIÓN | FECHA | MODIFICACIONES |
|---------|------------|----------------------------|
| 0 | 10/05/2005 | Creación del Procedimiento |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| ÍNDICE | Página |
|---------------------------------|---------------|
| 1.- OBJETO | 4 |
| 2. ALCANCE. | 4 |
| 3. DESCRIPCIÓN. | 4 |
| 3.1.- FINALIDAD. | 4 |
| 3.2.- COMPOSICIÓN. | 5 |
| 3.3.- REUNIONES - CONVOCATORIA. | 6 |
| 3.4.- REVISIÓN POR DIRECCIÓN. | 7 |
| 4.- REGISTROS | 9 |
| 5.- RESPONSABILIDADES. | 9 |
| 6.- ANEXOS. | 9 |



1.- OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir la finalidad y regular el funcionamiento del Comité de Calidad establecido en **GRUPO VINÍCOLA**.

2. ALCANCE.

Este procedimiento afecta a todas las personas involucradas en el Comité de Calidad y a todas las reuniones que celebren.

3. DESCRIPCIÓN.

3.1.- FINALIDAD.

El Comité de Calidad de **GRUPO VINÍCOLA**, es un órgano de la empresa creado con el objetivo fundamental de impulsar el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad. Debe ser un comité dinámico y práctico que permita detectar carencias y tomar las acciones correctoras y preventivas necesarias, y asegurar que se ponen en práctica y son efectivas.

La participación de los distintos miembros es esencial para su involucración personal y para poder extender las decisiones al personal a su cargo. También se utilizará como herramienta de comunicación a la Dirección y al resto de la empresa para todo lo concerniente al Sistema de Calidad de **GRUPO VINÍCOLA**.

A través del Comité de Calidad se canalizará el cumplimiento de algunos requisitos específicos del Sistema de Calidad de la empresa como:



- Revisión por la Dirección del Sistema.
- Definición y seguimiento del cumplimiento de los Objetivos de Calidad.
- Extensión de la Política de Calidad a toda la empresa.
- Evaluación de las necesidades de formación y aprobación de las actividades a desarrollar.
- Herramienta para la comunicación interna.
- Aprobación del Programa de Auditorias Internas y del equipo auditor.
- Seguimiento de Acciones Correctoras y Preventivas.
- Planificación de la calidad.
- Análisis de la Satisfacción de clientes.
- Funciones relacionadas con el Diseño y desarrollo.

En el Comité incluso pueden tratarse los temas de Medio Ambiente y Seguridad y Salud que sean necesarios o cualquier otro tema que proceda.

3.2.- COMPOSICIÓN.

El Comité de Calidad de **GRUPO VINÍCOLA**, se compone de:



- Dirección
- Responsable de Calidad
- Directora de administración
- Directora comercial
- Capataz
- Enóloga

Esta composición está abierta a que se convoque a otras personas que, en función del tema a tratar, puedan realizar aportaciones positivas.

3.3.- REUNIONES - CONVOCATORIA.

El Comité de Calidad se reunirá con la periodicidad que el Responsable de Calidad considere necesaria, y al menos trimestralmente.

De cada reunión, levantará acta (ver anexo) en la que se recogerán los puntos relevantes tratados, y se fijarán las tareas necesarias para el cumplimiento con el sistema de calidad, asignando a cada tarea un responsable de seguimiento y plazo concreto de ejecución.

El Comité de Calidad se reúne a comienzos de cada año, realiza la Revisión por Dirección del año anterior y fija los objetivos de calidad en vigor durante los próximos doce meses. Cada tres meses al menos desde de la primera reunión de comité del año en vigor, el comité se reúne para hacer una reunión formal de seguimiento de los objetivos de calidad. En esta reunión se detectarán las desviaciones que pudieran existir en la



evolución de los objetivos, y se tomarán las decisiones pertinentes para corregir dichas desviaciones. De igual manera, en el comité se analizarán los resultados de los indicadores establecidos, y se fijarán las acciones correctoras que fueran necesarias en caso de que los datos no fueran satisfactorios. El resultado de todas las reuniones de comité se registrará en las actas correspondientes.

En el segundo comité del año, celebrado como muy tarde a finales de marzo o a principios del mes de abril, se analizarán con especial interés los resultados de las encuestas de satisfacción obtenidos durante el mes de febrero, tal y como se explica en el procedimiento PA-8.05 Satisfacción de clientes. En este comité se decidirán, en función de los resultados, las acciones a tomar para mejorar o mantener la satisfacción de los clientes en cada una de las cuestiones preguntadas.

En la Revisión por Dirección del año correspondiente, que se realizará a finales del mismo o a comienzos del siguiente, se volverán a analizar estos resultados junto con los resultados de las acciones emprendidas, y la evaluación de la eficacia de las mismas a priori, que serán validadas por los clientes en la próxima e inminente encuesta.

3.4.- REVISIÓN POR DIRECCIÓN.

Como se ha mencionado, en el primer Comité de Calidad del año se realiza la Revisión por Dirección. En ella se analizará el año anterior en todo lo relativo al Sistema de Gestión de Calidad y a cualquier otra cuestión de interés, con el fin de asegurar su adecuación y eficacia continuada. Para ello, se analizará toda la información relevante del Sistema, incluyendo:

- a) Resultados de auditorías internas que se hayan realizado.



- b) Información del cliente sobre su grado de satisfacción y cualquier otra retroalimentación que nos llegue, incluidas las reclamaciones.
- c) Información sobre el desempeño de los procesos y la conformidad del servicio y sobre las no conformidades aparecidas.
- d) Acciones correctivas y preventivas y su estado.
- e) Proveedores. Evaluación continua.
- f) Acciones de seguimiento de los informes de revisión anteriores.
- g) Cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión. Recomendaciones para la mejora del Sistema.
- h) Formación y competencia profesional.
- i) Valoración de la eficacia de la Política de Calidad
- j) Análisis final de los objetivos anuales fijados y conclusiones.
- k) Análisis del resultado de los indicadores y su evolución a lo largo del año.

Además, en la Revisión por Dirección se realizará la Planificación de todo el año próximo, en cuanto al Sistema de Gestión de Calidad y demás cuestiones de interés. Se realizará al menos:

- a) Programa de auditorias.
- b) Plan de Mantenimiento.



- c) Plan de Formación.
- d) Nuevo Programa de Gestión de Calidad, es decir, establecimiento de nuevos objetivos anuales.
- e) Revisión del Programa de Gestión de indicadores, para analizar si son todos útiles y se mantienen o si por el contrario se modifican.

4.- REGISTROS

En relación con este procedimiento, se considera registro de calidad el Acta de Comité, archivado por el Responsable de Calidad, distribuida una copia a cada uno de los miembros y codificado de la siguiente forma:

XX / YY

Donde XX es un número secuencial e YY son las dos últimas cifras significativas del año en curso.

También será un registro el informe de Revisión por Dirección, que se realizará anualmente y se codificará tan sólo por el año que se analiza.

5.- RESPONSABILIDADES.

El Responsable de Calidad es el responsable del cumplimiento de lo establecido en este procedimiento.

6.- ANEXOS.

ANEXO 1: Modelo de Acta de Comité.



ACTA DEL COMITÉ DE CALIDAD NÚM. XX / YY

Fecha:

ASISTENTES:

AUSENTES:

CONTENIDO:

Firmado: Responsable de Calidad



VGRUPO VINICOLA

PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

PE- 5.02

COMUNICACIÓN

| | NOMBRE Y PUESTO | FIRMA |
|-------------------|---|-------|
| ELABORADO: | Laura Benítez (Directora) | |
| REVISADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| APROBADO: | Laura Benítez (Directora) | |



| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA |
|--------------------------------------|
| PA-8.01 Tratamiento de reclamaciones |
| |
| |
| |
| |

| EDICIÓN | FECHA | MODIFICACIONES |
|----------------|--------------|----------------------------|
| 0 | 10/05/2005 | Creación del Procedimiento |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| ÍNDICE | Página |
|---|---------------|
| 1.- OBJETO | 4 |
| 2.- ALCANCE | 4 |
| 3.- DESCRIPCIÓN | 4 |
| 3.1.- COMUNICACIONES OBLIGATORIAS A LA DIRECCIÓN. | 4 |
| 3.2. COMUNICACIONES EXTERNAS. | 6 |
| 3.3.- COMUNICACIONES INTERNAS | 8 |
| 4.- REGISTROS | 10 |
| 5.- RESPONSABILIDADES. | 10 |
| 6.- ANEXOS. | 11 |



1.- OBJETO

El objeto de este procedimiento es fijar las comunicaciones que deben realizarse permanentemente con el objeto de que la Dirección y el personal estén perfectamente informados de hechos relevantes. Una perfecta comunicación, que debe circular en ambos sentidos, ayudará a la motivación del personal, a la mejora de la gestión y a la consecución de los objetivos de la Empresa. En **GRUPO VINÍCOLA** consideramos que una correcta y permanente comunicación es una herramienta fundamental para la gestión de todas las áreas.

2.- ALCANCE

Aplica este procedimiento a todas las comunicaciones que se produzcan en la Empresa.

3.- DESCRIPCIÓN

3.1.- COMUNICACIONES OBLIGATORIAS A LA DIRECCIÓN.

Para realizar la comunicación se podrán utilizar todos los medios que **GRUPO VINÍCOLA** pone a disposición de los empleados. En el caso de comunicaciones externas se debe cuidar la imagen de la Empresa y por ello sólo se podrán utilizar los medios autorizados.

- Accidentes laborales graves que precisen la intervención de un médico u otra institución sanitaria.



- Fallecimiento de trabajadores afectos a la Empresa o de familiares y allegados.
- Pérdidas accidentales de materia prima de un volumen importante.
- Roturas de maquinarias, depósitos y otros activos de determinada importancia que incidan en el desarrollo normal de nuestra actividad.
- Defectos importantes en materiales o activos suministrados por terceros.
- Reclamaciones de clientes, afiliados u otras personas que mantengan relación con la empresa.
- Incidentes laborales tales como enfrentamientos entre personas, insultos o agresividad manifiesta.
- Multas impuestas por organismos oficiales o en su defecto, apertura de expediente por presunta actuación irregular o ilegal de la Empresa o las personas adscritas a ella.
- Pérdidas, daños o riesgos ocasionados por acción criminal, o simplemente imprudente, de personas o instituciones que lesionen o expongan a riesgo a personas y propiedades del entorno empresarial, como robo, atentados, sabotajes, destrucción voluntaria o imprudente, etc.
- Daños ocasionados por desastres naturales (terremotos, inundaciones, por efectos de rayos, nieve y heladas, corrimientos de tierras, etc.)



Detectado cualquiera de los hechos mencionados anteriormente por una determinada persona deberá ponerlo en comunicación del Responsable de Área más próximo de la forma más rápida posible. El Director de Área realizará las averiguaciones necesarias para acotar el hecho y poder informar a la Dirección General con el máximo de seguridad posible y sobre todo con la máxima veracidad. Por ello será bueno que los rumores sean debidamente filtrados y contrastados antes de movilizar a la Dirección.

Todos los hechos acontecidos, independientemente de que la urgencia obligue a una comunicación telefónica o verbal, serán seguidos de un informe exhaustivo de los hechos y antecedentes así como de las consecuencias que se puedan derivar. En función de la gravedad del tema la Dirección pondrá en movimiento los mecanismos que considere oportunos.

3.2.- COMUNICACIONES EXTERNAS.

3.2.1.- Generales

GRUPO VINÍCOLA dispone de una página Web en la dirección de Internet www.grupovinicola.com, que utiliza para informar al mercado sobre su historia, sus instalaciones, sus procesos y sus productos, así como la forma de adquirirlos y consumirlos. Este medio también puede ser utilizado por nuestros consumidores para cuantas cuestiones quieran hacernos llegar respecto a nuestros productos y servicios.

3.2.2.- Prensa

Las declaraciones a la prensa serán realizadas exclusivamente por la Dirección de la empresa o persona autorizada expresamente por la misma. En el caso en que puedan existir dudas a la interpretación que se



vaya a realizar de las declaraciones será recomendable emitir una Nota de Prensa.

3.2.3.- Clientes

La comunicación con los clientes la realizará la Directora Comercial y el Comercial de **GRUPO VINÍCOLA**. En el caso de reclamaciones se seguirá lo indicado en el procedimiento vigente del Sistema de Gestión de Calidad (PA-8.01 Tratamiento de reclamaciones).

3.2.4. Instituciones y Organismos Oficiales

Se realizarán en el formato de carta oficial y deberán ser aprobadas y/o firmadas por la Dirección General o aquella persona expresamente autorizada para ello por la misma. Aplica esta norma también a las Declaraciones Oficiales.

3.2.5.- Consejos Reguladores y otras Instituciones

GRUPO VINÍCOLA es miembro del Consejo Regulador de la Denominación de Origen “Jerez-Xères-Sherry y Manzanilla de Sanlúcar de Barrameda” y del Consejo Regulador de Brandy de Jerez, así como de Fedejerez (miembro de la FIAB) y de ACES (Asociación de Criadores y Exportadores de Sherry). Estas instituciones mediante sus circulares son la base de la comunicación de **GRUPO VINÍCOLA** respecto a la legislación aplicable a nuestra actividad.

3.2.6.- Proveedores

Las comunicaciones con los proveedores serán realizadas por la Responsable de Compras y siempre por escrito, con copia a quien proceda.



3.3.- COMUNICACIONES INTERNAS

3.3.1. Generales

Serán generales aquellas comunicaciones en las que se comuniquen noticias de interés general para todos y deberán ser aprobadas y/o firmadas por la Dirección General. Siempre se divulgarán por escrito a través de la Red y se colocarán copias en los tablonos.

3.3.2. Comités de empresa / Representantes de trabajadores

Estas comunicaciones se realizarán siempre a través de la Dirección General, reflejándose el acuse de recibo en una copia. Siempre será por escrito o mediante acta de reunión.

3.3.3. Calidad, Medio Ambiente y Seguridad e Higiene

La realizarán los responsables de cada área y se dejará constancia por escrito en los directorios preparados a ese efecto. Periódicamente, tal y como se ha expresado en el procedimiento PA-5.01 Comité de Calidad, se realizarán reuniones que quedarán reflejadas en sus actas de reunión.

3.3.4. Normas

Se emitirán por escrito a través de la Red y se colocarán copias en los tablonos. Deberán ser aprobadas por la Dirección General y serán de obligado cumplimiento.

3.3.5. Reuniones

Además de los comités celebrados con frecuencia al menos



trimestral que se han comentado anteriormente, de los cuales quedará acta, con carácter semanal se reunirán las mismas personas, es decir, Dirección, Responsable de Calidad y Responsables de Área para coordinar y planificar las actividades productivas a realizar, y comentar otras cuestiones de interés importantes en el día a día de **GRUPO VINÍCOLA**. La información de interés quedará reflejada en las actas de reunión.

3.3.6. Objetivos generales de la empresa

Cuando se elabore el Programa de Gestión, al realizar la Revisión por Dirección a comienzos de cada año, los Responsables de cada área serán conocedores de los objetivos, y habrán participado en su elaboración, como miembros del Comité de Calidad. Cada miembro dispondrá a lo largo de todo el año de dicho Programa de Gestión, al ser distribuida el acta correspondiente, en este caso la Revisión por Dirección. Los Responsables de Área deben divulgar la información necesaria a todos los niveles para que cada empleado conozca sus objetivos particulares con el fin de que se cumplan los generales de **GRUPO VINÍCOLA**.

3.3.7. Resultados de la empresa

Finalizado el año fiscal, la Dirección General presentará a todas las áreas los resultados del año, así como el grado de consecución de los objetivos globales. Del análisis de estos resultados se derivarán objetivos de mejora para otros años así como acciones correctivas que eviten la repetición de hechos no deseables.



4.- REGISTROS

En relación con este procedimiento se consideran registros todos los comunicados, informes, notas, etc que dejen evidencia de la comunicación interna y/o externa de **GRUPO VINÍCOLA**. Estos registros serán guardados por las personas correspondientes, tal y como se explica en el punto siguiente de responsabilidades.

5.- RESPONSABILIDADES.

La responsabilidad de realizar cada una de las comunicaciones se ha explicado en cada uno de los puntos anteriores correspondientes. La persona que realice dicha comunicación será la responsable de guardar ese registro, de mantenerlos adecuadamente identificados y localizados, así como de informar a quien sea necesario.

La Dirección es la responsable última de las comunicaciones, por lo que podrá pedir a cualquiera los registros y hacerse cargo personalmente de ellos o de la comunicación misma si lo considera oportuno.

Cada Responsable de Área es responsable de mantener informados a sus subordinados de la información que se considere relevante para la realización del trabajo diario y la consecución de los objetivos.

La comunicación siempre debe funcionar en los dos sentidos y por tanto el empleado es responsable de informar a su jefe inmediato de cualquier acontecimiento relevante, además de solicitar más información si considera que la suministrada no es suficiente.

Las comunicaciones externas aplicables serán divulgadas a los departamentos afectados, quienes serán responsables de introducirlas en



la documentación interna aplicable para su implementación en los casos que proceda.

6.- ANEXOS.

Este procedimiento no tiene anexos.



VGRUPO VINICOLA

PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

PA- 6.01

FORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y COMPETENCIA PROFESIONAL

| | NOMBRE Y PUESTO | FIRMA |
|-------------------|---|-------|
| ELABORADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| REVISADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| APROBADO: | Laura Benítez (Directora) | |



| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA |
|-------------------------------|
| Fichas de puesto |
| |
| |
| |
| |

| EDICIÓN | FECHA | MODIFICACIONES |
|----------------|--------------|----------------------------|
| 0 | 10/05/2005 | Creación del Procedimiento |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| ÍNDICE | Página |
|--|---------------|
| 1.- OBJETO | 4 |
| 2.- ALCANCE | 4 |
| 3.- DESCRIPCIÓN | 4 |
| 3.1.- DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DE FORMACIÓN | 4 |
| 3.2.- IMPARTICIÓN DE LA FORMACIÓN | 6 |
| 3.3.- CUALIFICACIÓN | 9 |
| 3.4.- EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA FORMACIÓN IMPARTIDA. | 9 |
| 4.- REGISTROS | 11 |
| 5.- RESPONSABILIDADES | 12 |
| 6.- ANEXOS | 13 |



1.- OBJETO

El presente procedimiento tiene por objeto describir la sistemática establecida en **GRUPO VINÍCOLA** para asegurar la correcta formación del personal que realiza actividades que afectan a la calidad del producto suministrado o servicio prestado.

2.- ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todo el personal de **GRUPO VINÍCOLA** que realiza actividades que afectan a la calidad del producto o servicio.

3.- DESCRIPCIÓN

3.1.- DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DE FORMACIÓN

Las necesidades de formación pueden surgir por:

- Petición individual.
- Incorporación de nuevo personal.
- Cambio de puesto de trabajo.
- Ampliación de conocimientos.
- Modificaciones del sistema de Calidad.



- Nuevas actividades, cambios en sistemas informáticos o medios y reciclajes.

En la Planificación de la Calidad, que se realiza anualmente coincidiendo con la Revisión por la Dirección, se considerarán las necesidades de formación del personal de **GRUPO VINÍCOLA** para atender nuevas actividades o para desempeñar mejor sus actividades cotidianas, quedando registro de la formación que se decida impartir en el “Plan de Formación” (Anexo 1), que se anexará al Acta de Revisión por la Dirección. En este “Plan de Formación” se indicarán de forma general los temas prioritarios sobre los que impartir formación, a efecto indicativo. Se incluirá, en la medida de lo posible el curso a impartir, contenido básico, fecha prevista, número de horas, instructor y asistentes.

Además, cada Responsable de Área es el responsable de identificar en cualquier momento las necesidades de formación y adiestramiento del personal bajo su mando, animándole a rellenar el impreso de “Solicitud de Formación” (Anexo 2). Cualquier empleado puede y debe rellenar esta solicitud cuando detecte alguna necesidad de formación para desempeñar sus actividades cotidianas o alguna actividad nueva encomendada. Esta solicitud debe entregarla a su Responsable de Área, para que la exponga al Responsable de Calidad para su análisis y aprobación a través de los Comités de Calidad. En el Acta del mismo se indicarán las distintas actividades de formación a realizar para responder a dichas necesidades, y responderá así al análisis de necesidades que se realiza en el propio Comité.

Además de los cursos, seminarios, etc... a impartir, la formación en calidad será sistemática y continuada mediante reuniones del Responsable de Calidad con los Responsables de las restantes áreas y personal que lo necesite para el conocimiento e implantación del Sistema



de Gestión de Calidad. Las auditorias servirán para evaluar los resultados y ver las necesidades de formación en lo que a calidad se refiere.

El Responsable de Calidad coordina el establecimiento y desarrollo de las actividades de formación, registrando los datos que se generen, siendo facilitados por Dirección los medios necesarios para la impartición de la formación.

3.2.- IMPARTICIÓN DE LA FORMACIÓN

Los aspectos formativos a cubrir son:

a) Formación General:

- Conocimientos de la Política y Objetivos de Calidad. Esta formación les será suministrada a todos los empleados de **GRUPO VINÍCOLA**
- Conocimiento de la documentación aplicable a cada punto del Sistema de Gestión de Calidad.

Cada responsable debe conocer los aspectos básicos del Sistema de Calidad que le incumben y conocer los procedimientos e Instrucciones Técnicas en que está involucrado.

Durante la implantación del Sistema de Calidad ISO 9001, se han previsto las actividades necesarias en cuanto a formación en calidad, norma ISO 9001, auditorias internas y documentación propia del Sistema de Calidad.

b) Formación Técnica:



En **GRUPO VINÍCOLA** la formación será impartida interna o externamente dependiendo de la novedad de la materia y de la capacitación del personal disponible.

Se dejará registro de la formación Técnica impartida en el correspondiente “Registro de la Formación Impartida” (Anexo 3)

c) Formación Específica:

➤ *Requisitos de cualificación para auditores internos.* Los requisitos de cualificación de auditores se incluyen en el PA-8.04 “Auditorías internas” y se dejará evidencia de que los auditores cumplen con los requisitos mediante su inclusión en el Programa de Auditorías. La formación será impartida interna o externamente a las personas designadas por Dirección para realizar las auditorías internas.

➤ *Requisitos de cualificación para actividades de inspección, verificación, producción y diseño:* En **GRUPO VINÍCOLA** se tienen definidas las diferentes actividades realizadas por la empresa para las cuales es necesaria una formación específica y, en concreto, están definidos y documentados, en la “Ficha de puesto” (Anexo 4), los requisitos mínimos que deben cumplir las personas que ocupan cada puesto de trabajo, en función de las actividades que realizan en dicho puesto. Cuando sea necesario impartir formación al personal, para adquirir el conocimiento necesario, ésta podrá impartirse interna o externamente. Las actividades específicas y requisitos necesarios para su realización son definidas por la Directora, previa consulta con el Responsable del Área implicada



Los medios para proporcionar la formación serán, entre otros, los detallados a continuación:

- Cursos de formación externos

Dichos cursos serán impartidos por especialistas en los temas que se traten, pertenecientes a empresas proveedoras o terceros.

Su finalidad será la de actualizar la formación necesaria para la realización de los trabajos de forma satisfactoria.

- Cursos de formación internos

Los mismos serán impartidos por personal perteneciente a la propia empresa, a efectos de unificar criterios y asimilar los sistemas empleados y requisitos exigidos en los trabajos a ejecutar.

- Formación en el puesto de trabajo

Para el aprendizaje y adiestramiento necesario para el desarrollo de las funciones de un determinado puesto de trabajo, la persona que va a recibir la formación estará durante un período de tiempo, estimado en función del puesto de trabajo y de la experiencia que aporte, a cargo de un trabajador cualificado con la experiencia y formación suficiente para el puesto de trabajo en cuestión.

Se dejará evidencia de la formación impartida en el correspondiente “Registro de Formación impartida” (Anexo 3) que elabora el Responsable de Calidad, actualizando directamente la “Ficha personal” (Anexo 5) del empleado correspondiente, en la que aparecen todos sus datos. En todos



los casos posibles se adjuntará al “Registro de Formación impartida” el diploma expedido por la entidad impartidora.

3.3.- CUALIFICACIÓN

El personal que realiza determinadas operaciones específicas de inspección, verificación, producción y diseño está cualificado mediante la formación inicial o complementaria recibida y/o una experiencia apropiada según las necesidades.

En **GRUPO VINÍCOLA** se dispone, como se ha mencionado anteriormente, de una “Ficha personal” para cada trabajador (Anexo 5), donde se recogen los datos personales, estudios y cursos realizados, su desarrollo profesional (tanto fuera como dentro de la empresa), su categoría profesional dentro de la empresa y otros datos que permiten llevar un seguimiento del trabajador durante su relación laboral con la misma.

En la “Ficha de Puesto” ya mencionada (Anexo 4) se recoge la educación, formación, habilidades y experiencia que la organización estima necesarias para la realización de las labores correspondientes a cada puesto de trabajo.

3.4.- EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA FORMACIÓN IMPARTIDA.

Todas las acciones formativas que se lleven a cabo en la empresa serán evaluadas por el Responsable del Área afectada, para garantizar su eficacia y utilidad.

Para ello el Responsable de área puede valerse del asesoramiento de todas aquellas personas que crea oportuno según la materia sobre la



que ha versado la acción formativa. En el caso de que la formación sea recibida por algún Responsable de Área, por el Responsable de Calidad o por la Dirección, la evaluación de la eficacia será realizada por el Responsable de calidad junto con el Responsable de Área o junto con la Dirección.

Para ello el Registro de Formación posee un apartado de evaluación de dicha acción formativa, el cual será cumplimentado por el Responsable del Área afectada y tras lo cual se cierra el registro de formación siempre que se haya comprobado la eficacia de la acción formativa. En caso de determinarse que dicha acción formativa no ha sido eficaz se registrará en el mismo formato las acciones correctivas de carácter formativo que se derivan de dicho análisis, cerrándose tras esto dicho registro.

Los principales criterios de análisis a tener en cuenta a la hora de evaluar las acciones formativas serán:

- Satisfacción del personal con el curso realizado (encuesta del registro de formación).
- Aplicación directa del curso a la labor diaria de las personas que lo reciben.
- Aumento o mejora de la productividad o servicio prestado por la empresa.
- Posible aplicación futura de dichos conocimientos a la empresa.
- Aumento de categoría profesional.
- Cumplimiento de algún requisito legal, de homologación, etc.



Este informe una vez firmado, se archivará en la carpeta de personal.

4.- REGISTROS

Se consideran registros de este procedimiento:

- Plan de Formación, que se identificará simplemente por su fecha, ya que suele ser anual. También se pondrá su estado de revisión por si sufre modificaciones a lo largo del año.
- Solicitud de Formación, que se codificará por el Responsable de Calidad una vez recibida de la siguiente manera:

SF XX / YY

Donde:

- XX es un número que anualmente se inicia en 1 y se incrementa secuencialmente.
- YY son los dos últimos dígitos del año en vigor.
- Registros de Formación Impartida, codificado de la siguiente manera:

RFI: YY / XX

Donde:

- YY: es un número que anualmente se inicia en 1 y se



incrementa secuencialmente

- XX: corresponde a las dos últimas cifras del año en vigor
 - Fichas de Personal, cumplimentadas y archivadas por nombre del empleado. Se añadirán el número de revisión y fecha para controlar las modificaciones que se le van realizando.
 - La ficha de puesto anexa no se considera un registro del Sistema, sino un documento, identificado por su número de revisión y fecha. Aparece mencionado en la tabla de documentación asociada a este procedimiento.

5.- RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Comité de Calidad o cualquier persona de la empresa, con especial mención a los Responsables de Área la detección de las necesidades de formación.

Es responsabilidad del Comité de Calidad la resolución de las solicitudes de Formación.

El Responsable de Calidad es responsable de la coordinación, seguimiento y registro de las Actividades de Formación, así como de la actualización de la Ficha Personal.

La Dirección en cooperación con el Responsable de Área implicada tiene la responsabilidad de la definición de actividades, recursos y requisitos de cada puesto (excluidas auditorias).



El Responsable de Área, o Responsable de Calidad-Dirección en su caso es el responsable de la evaluación de la eficacia de la formación impartida.

6.- ANEXOS

ANEXO 1: Plan de Formación

ANEXO 2: Solicitud de Formación

ANEXO 3: Registro de formación impartida

ANEXO 4: Ficha de Puesto

ANEXO 5: Ficha personal



ANEXO 1: PLAN DE FORMACIÓN

| GRUPO VINÍCOLA | | PLAN DE FORMACIÓN | | | Edición: Fecha: Pag: de | |
|--|------------|-------------------|-------|-------------------|-------------------------------|--|
| FORMACIÓN | ASISTENTES | IMPARTIDO POR | HORAS | FECHA PREVISTA | OBSERV. | |
| | | | | | | |
| Aprobado por Dirección Fecha: _____ Firma: _____ | | | | | | |



ANEXO 2: SOLICITUD DE FORMACIÓN

| GRUPO VINÍCOLA | SOLICITUD DE FORMACIÓN | SF __ / __ |
|--|-------------------------------|-------------------|
| A CUMPLIMENTAR POR EL SOLICITANTE DE FORMACIÓN | | |
| Empleado que solicita la formación: Curso solicitado: Motivo de la Solicitud: | | |
| El Solicitante: Fecha: _____ Firma: _____ | | |
| A CUMPLIMENTAR POR EL RESPONSABLE DE CALIDAD | | |
| Resolución de la solicitud: Aceptada <input type="checkbox"/> Rechazada <input type="checkbox"/> Modificada <input type="checkbox"/> Modificaciones: Fecha del Curso: _____ Lugar: _____ A impartir por: | | |
| Aprobado por el Comité de Calidad Fecha: _____ Firma del Responsable de Calidad: _____ | | |



ANEXO 3: REGISTRO DE FORMACIÓN IMPARTIDA

| GRUPO VINÍCOLA | REGISTRO DE FORMACIÓN IMPARTIDA | RFI __ / __ Pgna. 1 de 2 |
|---|--|-------------------------------------|
| DESCRIPCIÓN DEL CURSO | | |
| <p>Título del Curso:</p> <p>Fecha de Inicio:</p> <p>Fecha de Finalización:</p> <p>Nº de horas:</p> <p>Impartido Por:</p> <p>Contenido:</p> <p>Observaciones:</p> <p>Asistentes al curso:</p> | | |
| <p>Vº Bº Responsable de Calidad:</p> <p>Fecha: _____ Firma: _____</p> | | |



| | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|--|
| EVALUACIÓN DE LA EFICACIA DE LA FORMACIÓN IMPARTIDA: | | | | | |
| Pgna 2 de 2 | | | | | |
| EVALÚE DE 1 A 5 LAS SIGUIENTES CUESTIONES: | | | | | |
| 1. METODOLOGÍA DEL CURSO: | | | | | |
| 2. DOMINIO DE LA MATERIA POR PARTE DEL PONENTE: | | | | | |
| 3. ¿CREE QUE LE AYUDARÁ A MEJORAR LA EFICACIA DE SU TRABAJO? | | | | | |
| 4. CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS: | | | | | |
| 5. NECESIDAD DE MAS CURSOS DE ESTA NATURALEZA: | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN FORMATIVA | | | | | |
| Acciones que se derivan de la evaluación: | | | | | |
| Evaluado por: | | | | | |
| Fecha: | | | Firma: | | |



ANEXO 4: FICHA DE PUESTO

| GRUPO VINÍCOLA | FICHA DE PUESTO | Edición: Fecha: Pgna. de |
|--|-----------------|--------------------------------|
| PUESTO: | | |
| FORMACIÓN: | | |
| EDUCACIÓN: | | |
| HABILIDADES: | | |
| EXPERIENCIA: | | |
| Aprobado por Dirección Fecha: _____ Firma: _____ | | |



ANEXO 5: FICHA PERSONAL

| GRUPO VINÍCOLA | FICHA PERSONAL | Fecha: Edición: |
|---|----------------|--------------------|
| DATOS PERSONALES | | |
| Nombre: | | DNI: |
| Fecha de Nacimiento: | | Teléfono: |
| CUALIFICACIÓN Y EVALUACIÓN | | |
| Estudios: Cursos realizados: Desarrollo Profesional: Categoría Profesional: Cualificaciones en GRUPO VINÍCOLA: Como Auditor Interno: Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Específicas: Observaciones: | | |



GRUPO VINICOLA

PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

PA- 6.02

MANTENIMIENTO

| | NOMBRE Y PUESTO | FIRMA |
|-------------------|---|-------|
| ELABORADO: | Carlos Labrador (Capataz) | |
| REVISADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| APROBADO: | Laura Benítez (Directora) | |



| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA | |
|--|--|
| PO-7.02 Compra y Subcontratación | |
| Listado de equipos sometidos a Mantenimiento | |
| | |
| | |
| | |

| EDICIÓN | FECHA | MODIFICACIONES |
|----------------|--------------|----------------------------|
| 0 | 10/05/2005 | Creación del Procedimiento |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| ÍNDICE | Página |
|--|---------------|
| 1.- OBJETO | 4 |
| 2.- ALCANCE | 4 |
| 3.- DESCRIPCIÓN | 4 |
| 3.1.- EQUIPOS SOMETIDOS A MANTENIMIENTO. | 4 |
| 3.2.- MANTENIMIENTO PREVENTIVO | 5 |
| 3.3.- MANTENIMIENTO CORRECTIVO | 8 |
| 4.- REGISTROS | 8 |
| 5.- RESPONSABILIDADES | 9 |
| 6. ANEXOS | 9 |



1.- OBJETO

El objeto de este procedimiento es sentar las bases en **GRUPO VINÍCOLA** de la planificación del mantenimiento, con el fin de que poco a poco vaya perdiendo peso el mantenimiento correctivo, y vaya reforzándose el mantenimiento preventivo.

2.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos aquellos equipos que intervienen en el proceso de elaboración que influyen directamente sobre la calidad de los productos de **GRUPO VINÍCOLA**. Además se incluyen los sistemas contra incendios y de detección ya que son básicos en la prevención de incidentes que pueden paralizar todo el proceso.

3.- DESCRIPCIÓN

3.1.- EQUIPOS SOMETIDOS A MANTENIMIENTO.

Para realizar una adecuada labor de mantenimiento en **GRUPO VINÍCOLA**, y tener controlada toda la maquinaria e infraestructuras que existen y que deben estar sometidas a dicho mantenimiento, el Capataz con la ayuda del sus operarios, especialmente con la del encargado de realizar las tareas de mantenimiento, elabora un Listado de equipos sometidos a mantenimiento, que incluye todos aquellos equipos que están en las instalaciones de **GRUPO VINÍCOLA**, y a los cuales debe realizarse o puede surgir la ocasión en que deba realizarse cualquier tipo de mantenimiento, ya sea correctivo o preventivo, realizado por personal interno o por una empresa especializada contratada para tal fin. En el Listado de equipos mencionado que se muestra en el Anexo 1, deberá aparecer la siguiente información:



- Equipo
- Fabricante
- Marca
- Modelo
- Número de Serie
- Ubicación
- Fecha de adquisición

Además, de cada equipo que aparece en el mencionado Listado existe una Ficha individual, en la que se reflejan los datos referentes al mantenimiento que se realiza a cada equipo, ya sean trabajos planificados o incidencias que acontezcan. El modelo de ficha se muestra en el Anexo 2.

En el caso de que **GRUPO VINÍCOLA** adquiera un nuevo equipo, este debe incluirse en el Listado de equipos sometidos a mantenimiento y debe abrirse su propia Ficha individual. De igual modo, si se da de baja a alguno debe eliminarse del Listado y dar de baja su Ficha. Estas modificaciones deben hacerse en el momento en que se reciba o elimine el equipo.

3.2.- MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Para realizar un adecuado mantenimiento preventivo de la maquinaria, y evitar así, en la medida de lo posible, que ocurran averías e



incidentes inesperados, el Capataz junto con el operario responsable del mantenimiento elabora un Plan de Mantenimiento, en el que queda reflejada la siguiente información:

- Equipo al que debe realizarse el mantenimiento
- Tipo de tarea a realizar
- Frecuencia
- Responsable, distinguiendo:
 - Si el mantenimiento es interno, en la mayor parte de los casos será el operario mencionado, aunque en ocasiones puede ser cualquiera de los otros, ya que muchas de las tareas se comparten debido al reducido número de operarios.
 - Si el mantenimiento es externo, se mencionará la empresa que lo va a realizar si se sabe y, si aún no se ha decidido, se indicará al menos que lo hará una empresa subcontratada.

El Plan de Mantenimiento debe revisarse anualmente, coincidiendo con la Revisión por la Dirección, por lo que puede que cambie de un año a otro o por el contrario se siga la misma planificación, si se considera correcta tras la experiencia. En todo caso, el Plan debe modificarse si a lo largo del año se ha comprado un nuevo equipo o si se ha dado de baja a alguno. En este caso debe incluirse esta planificación en el momento en que esto ocurra, si procede, sin que sea necesario esperar a que sea realizada la siguiente Revisión por Dirección. Si esto ocurre, es decir, si en algún momento el Capataz cambia el Plan de Mantenimiento, éste debe ser aprobado por Dirección, de igual modo en que fue aprobado el



anterior Plan cuando se realizó la Revisión por Dirección.

3.2.1.- Mantenimiento interno

En el Plan de Mantenimiento, como se ha explicado anteriormente, se indica la persona responsable de realizarlo, en el caso de que sea personal propio de **GRUPO VINÍCOLA**. La tarea debe realizarse con la frecuencia indicada en el Plan y teniendo en cuenta la fecha en la que se realizó por última vez, la cual aparece en la Ficha individual del equipo. Cuando la tarea se finalice deberá registrarse en la citada Ficha, junto con la fecha en la que se ha realizado y la firma del operario que la ha realizado. Si durante la faena ha tenido lugar alguna incidencia importante, debe comentarse lo ocurrido por escrito y archivarla junto con la Ficha correspondiente, anexo a ella y con la fecha de la labor de mantenimiento a la que hace referencia.

3.2.2.- Mantenimiento externo

Si el mantenimiento preventivo se realiza por personal ajeno a **GRUPO VINÍCOLA**, porque así se exprese en el Plan de Mantenimiento, la empresa subcontratada debe ser un proveedor aprobado, siguiendo las pautas establecidas en el procedimiento PO-7.03 Evaluación y seguimiento de proveedores. Cuando la faena termine, la empresa contratada deberá dejar un parte de faena o albarán, para dejar constancia de la fecha en la que se realizó el mantenimiento y las tareas realizadas o piezas cambiadas. Además, el Capataz deberá supervisar el resultado de dicho mantenimiento, en la medida de lo posible, para comprobar la bondad del trabajo. El Capataz deberá, en caso de conformidad, anotar el mantenimiento correspondiente en la Ficha del equipo, además de anexar a la misma el citado albarán o parte. En el campo donde se requiere la firma de la persona que ha realizado el mantenimiento, el Capataz anotará el nombre de la empresa contratada.



En caso de no conformidad con el servicio, se actuará conforme a lo especificado en el procedimiento PO-7.02 Compra y Subcontratación.

3.3.- MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Cuando tenga lugar alguna incidencia con algún equipo, como por ejemplo una avería, el Capataz deberá determinar si la reparación será realizada por personal interno o por personal ajeno a **GRUPO VINÍCOLA**, en función de la gravedad del problema, la cualificación de los operarios, tiempo necesario para la reparación, etc. Si la reparación puede realizarse por personal propio, se actuará como se ha mencionado anteriormente, anotando la reparación en la Ficha correspondiente y anexando un informe de incidencias o comentarios si fuera necesario.

Si la reparación debe realizarse por personal ajeno se actuará de la misma forma que en el caso de que la actividad fuera planificada.

4.- REGISTROS

Se consideran registros:

- El Plan de Mantenimiento, que se identificará simplemente por su fecha, ya que suele ser anual. También se pondrá su estado de revisión por si sufre modificaciones a lo largo del año.
- Ficha de equipo individual, que se identificará simplemente por el nombre del equipo.

No se considera registro el Listado de equipos sometidos a mantenimiento sino documento, por lo que aparece en la Tabla de documentación asociada a este procedimiento.



5.- RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Capataz mantener actualizado el Listado de equipos sometidos a mantenimiento. Es también responsabilidad suya elaborar y revisar el Plan de Mantenimiento, y es responsabilidad de la Dirección la aprobación del mismo.

Es también responsabilidad del Capataz que se realicen las actividades con la frecuencia establecida, así como mantener actualizadas las Fichas de los equipos, con las actividades recientemente realizadas. El Capataz debe también supervisar el mantenimiento realizado, ya sea por personal propio o ajeno.

El Capataz es el responsable de mantener en adecuado estado de mantenimiento todos los equipos incluidos en el Listado, y de su reparación en el caso de que se produzca una avería. En caso de dudar en el tipo de reparación que debe realizarse o en cualquier otra cuestión, económica o no, el Capataz debe consultar a la Dirección sobre la decisión a tomar.

6. ANEXOS

ANEXO 1: Listado de equipos sometidos a Mantenimiento

ANEXO 2: Plan de Mantenimiento

ANEXO 3: Ficha de equipo individual



ANEXO 3: FICHA DE EQUIPO

| FICHA DE MANTENIMIENTO DE EQUIPO | | | |
|----------------------------------|-------------------------|--------------|-------|
| Equipo : | | Marca: | |
| Modelo: | | Nº de Serie: | |
| MANTENIMIENTO PREVENTIVO | | | |
| MANTENIMIENTO REALIZADO | | FECHA | FIRMA |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| MANTENIMIENTO CORRECTIVO | | | |
| INCIDENCIA | MANTENIMIENTO REALIZADO | FECHA | FIRMA |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |



VGRUPO VINICOLA

PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

PO- 7.01

DISEÑO

| | NOMBRE Y PUESTO | FIRMA |
|-------------------|---|-------|
| ELABORADO: | Laura Benítez (Directora) | |
| REVISADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| APROBADO: | Laura Benítez (Directora) | |



| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA |
|---|
| PO-7.03 Evaluación y seguimiento de proveedores |
| IT-7.09.02 Metodología de análisis |
| PO-7.10 Degustación y cata |
| PO-7.02 Compra y subcontratación |
| |
| |

| EDICIÓN | FECHA | MODIFICACIONES |
|----------------|--------------|----------------------------|
| 0 | 10/05/2005 | Creación del Procedimiento |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| ÍNDICE | Página |
|--------------------------------|---------------|
| 1.- OBJETO | 4 |
| 2.- ALCANCE | 4 |
| 3.- DESCRIPCIÓN | 4 |
| 3.1.- GENERAL | 4 |
| 3.2.- PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO | 5 |
| 3.3.- ELEMENTOS DE ENTRADA | 8 |
| 3.4.- RESULTADOS DEL DISEÑO | 9 |
| 3.5.- REVISIÓN DEL DISEÑO | 10 |
| 3.6.- VERIFICACIÓN DEL DISEÑO | 11 |
| 3.7.- VALIDACIÓN DEL DISEÑO | 12 |
| 3.8.- CAMBIOS EN EL DISEÑO | 12 |
| 4.- REGISTROS | 13 |
| 5.- RESPONSABILIDADES | 13 |
| 6. ANEXOS | 14 |



1.- OBJETO

Definir la sistemática empleada en **GRUPO VINÍCOLA** para asegurar el proceso de diseño o modificación del mismo en todas sus etapas y conforme a las necesidades y expectativas identificadas para cada mercado.

2.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a todos los productos o material promocional preparados por **GRUPO VINÍCOLA**, tanto en sus nuevas versiones como en cualquiera de sus modificaciones.

Quedan excluidos de este procedimiento todos aquellos elementos o componentes suministrados por el cliente para ser incorporados en nuestros productos a efectos de promociones especiales.

3.- DESCRIPCIÓN

3.1.- GENERAL

El objetivo de las actividades de diseño es el de responder a las necesidades de los diferentes clientes con un producto final que satisfaga sus expectativas. Estas las podemos resumir en:

- Cumplimiento con los requisitos de calidad, imagen, utilidad, transporte, continuidad y durabilidad del producto resultante.
- Aportar mayor valor añadido a la marca **GRUPO VINÍCOLA**.



- Cumplir con las distintas legislaciones y normativas vigentes.

En este procedimiento por tanto se especifican las actividades a realizar en todas las fases del diseño.

3.2.- PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO

Durante le etapa de planificación del proceso de diseño **GRUPO VINÍCOLA** debe determinar:

- a) Las etapas del diseño y desarrollo.
- b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.
- c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

a) Etapas del diseño y desarrollo

Todos los diseños parten de la información de la Directora Comercial sobre el mercado o de demandas directas de clientes.

A continuación se identifican todas las actividades del proceso:

- Recepción o detección y concreción de las necesidades.



- Análisis de las necesidades por parte de la Dirección General definiendo carencias y completando lo necesario.
- Desarrollo de la solución a proponer.
- Generación de datos técnicos y bocetos.
- Revisión y aprobación del diseño propuesto.
- Preparación de muestras y / o bocetos, documentando todas sus variables y atributos.
- Conformidad con las muestras.
- Validación final del diseño.

La Dirección abrirá un dossier con cada proyecto y realizará seguimiento de las etapas de los diseños en curso asignando un nombre a cada nuevo diseño o expediente, reflejándolo en todos los documentos que formen parte del mismo.

b) Revisión, verificación y validación del diseño

Dependiendo del requerimiento, las actividades a realizar por cada departamento serán las siguientes:



Dirección: Analizar viabilidad del proyecto con los medios disponibles.

Capataz: Hacer previsión del tiempo necesario para disponer del producto.

Responsable de Calidad: Apoyar en la confección de las especificaciones técnicas.

c) Responsabilidades y autoridades para el diseño

Responsable de Calidad:

- El Capataz, en los casos que considere necesario, solicitará al Responsable de Calidad el apoyo para la confección de las especificaciones técnicas. Será responsable de la coordinación de las actividades entre el embotellado externo y la Bodega.

Directora comercial:

- Debe estudiar los mercados y detectar las necesidades de los clientes.

- Obtener bocetos y/o muestras para su presentación a la Dirección.

- Es responsable de las comunicaciones de información y obtención de aprobaciones de la Dirección.



Responsable Compras:

- Debe realizar las solicitudes de compras de los suministros necesarios

Dirección General:

- Control del proceso de diseño en todas sus fases y cierre en fecha del expediente correspondiente.
- Es responsable de la aprobación final del proyecto.

Todos los Responsables de Área son miembros del Comité de Calidad, donde se estudiarán también los temas relativos al Diseño cuando sea necesario. Por tanto todos ellos están implicados y tienen responsabilidades sobre el mismo.

3.3.- ELEMENTOS DE ENTRADA

La Directora Comercial es responsable de conseguir toda la información necesaria sobre el mercado y las necesidades de los clientes, y el Responsable de Calidad debe conseguir toda la información necesaria para poder cumplir con los requisitos y se asegurará de identificar, documentar y archivar toda la información, incluyendo los requisitos legales y normativa aplicable (si fuese necesario) y resolverá cualquier punto incompleto, ambiguo o contradictorio.

Con esta información y cualquier otra que sea necesaria en cada caso concreto se definirán los elementos de entrada del diseño. Para ello se abre un expediente perfectamente identificado, y se le asigna un código al proyecto, que lo identificará durante todo el proceso, hasta la conclusión del



mismo.

Estos elementos de entrada se recogerán en el “Expediente de Diseño” que aparece en el Anexo 1, al que se anexará toda la información necesaria que asegure que están especificados todos los requisitos del diseño a realizar, así como toda la información relativa a las tareas complementarias que se realicen (visitas, consultas...).

La Dirección revisa esta información, dejando evidencia de su conformidad con su firma en el Informe de Diseño, si la información es completa y válida, y por tanto, si se tiene capacidad para emprender el diseño solicitado.

3.4.- RESULTADOS DEL DISEÑO

El cumplimiento de este procedimiento debe dar como resultado que los diseños desarrollados por **GRUPO VINÍCOLA**:

- a) cumplan los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.
- b) proporcionen información necesaria para la compra, la producción y la prestación del servicio.
- c) contengan o hagan referencia a los criterios de aceptación del producto.

Se identificarán y documentarán, si existen, características críticas relativas a la producción del producto, características de seguridad o de preservación, etc. Estos datos irán anexados al expediente de diseño correspondiente.



Las pruebas necesarias para obtener los resultados del diseño se realizarán en las instalaciones de **GRUPO VINÍCOLA** siempre que sea posible y, en caso contrario, se realizarán en una empresa externa bajo la supervisión y las instrucciones de **GRUPO VINÍCOLA**. Esta empresa externa deberá haber sido aprobada previamente como proveedor homologado, según el procedimiento PO-7.03 Evaluación y seguimiento de proveedores.

3.5.- REVISIÓN DEL DISEÑO

La revisión del proceso de diseño dependerá de la complejidad del mismo debiendo al menos incluir para cada una de las etapas planificadas:

- a) evaluación de la capacidad de los resultados del diseño para cumplir con los elementos de entrada iniciales, supervisada por la Dirección, y
- b) tras la revisión del diseño, identificación de posibles problemas y propuesta de las acciones necesarias.

En la medida que el diseño realizado implique una gran complejidad y su duración sea superior a 2 meses, se realizarán revisiones de las distintas fases o etapas planificadas. En los casos que la complejidad del diseño sea menor y por tanto la duración sea inferior a 2 meses, coincidirán la revisión y la verificación del diseño.

Como se ha comentado, la revisión del diseño consiste, entre otras cosas, en comprobar si los resultados obtenidos cumplen los elementos de entrada establecidos, por lo que serán necesarios dos tipos de exámenes:



- Ensayos físico-químicos, realizados en el laboratorio de **GRUPO VINÍCOLA** siempre que sea posible siguiendo, para los análisis básicos, la metodología establecida en la Instrucción técnica IT 7.09.02 Metodología de análisis. En caso de que sean otros más complicados se realizarán siguiendo los métodos oficiales o, en caso de imposibilidad, se llevarán las muestras a un Laboratorio Acreditado si es necesario (o si se quieren contrastar los resultados obtenidos en el laboratorio propio).

- Ensayos organolépticos, realizados por el Comité en la Sala de Catas (ver procedimiento PO- 7.10 Degustación y cata)

3.6.- VERIFICACIÓN DEL DISEÑO

La Dirección debe mantener registros de la verificación del diseño, incluyendo en el dossier del expediente las evidencias documentales de ello. La verificación del diseño consistirá en comprobar si los resultados obtenidos se ajustan a los elementos de entrada previamente establecidos.

Aquellos productos resultantes que no superen los exámenes de verificación del diseño serán rechazados, no continuándose con el desarrollo de los mismos.

Los ensayos a realizar dependerán del tipo de producto a desarrollar, ya que puede tratarse de un producto en sí diferente, o bien de una nueva presentación para un producto determinado (nueva etiqueta, nueva botella...). Cuando se esté diseñando un nuevo producto, los exámenes en que consistirá la verificación del diseño también se dividen en ensayos físico-químicos y en ensayos organolépticos realizados por el Comité de Cata en la sala de catas.



Si los resultados del diseño nos dan varios productos diferentes, cada uno de ellos, de los que consigan superar los exámenes de revisión de diseño, dispondrán de un “Expediente de Diseño” (ver Anexo 1), uno por producto aceptado, debidamente cumplimentado y firmado, para poder realizar la verificación sobre cada uno de ellos. En estas hojas se recoge el historial de las verificaciones realizadas, serán anexadas al expediente de diseño abierto, como prueba de la verificación realizada. De igual modo el Capataz dejará constancia de la forma de proceder y las claves de la elaboración necesarias para la obtención del producto.

3.7.- VALIDACIÓN DEL DISEÑO

Las muestras recibidas y aprobadas se pasan a todos los miembros del Comité para su revisión y a la Dirección para su aprobación definitiva. Los distintos materiales que componen el producto final se someterán a las pruebas necesarias para comprobar su correcto comportamiento, y deberán ser homologados según las pautas establecidas en el procedimiento PO-7.02 Compra y Subcontratación.

La validación final solo puede hacerla el cliente, mediante la aceptación del producto en el mercado.

3.8.- CAMBIOS EN EL DISEÑO

Un cambio en el diseño puede ser propuesto por el cliente o por cualquiera de los miembros del Comité. Cualquier cambio deberá justificarse por escrito, aportando la documentación necesaria. En los casos que los cambios del diseño sean significativos, se realizarán las actividades que apliquen como si de un nuevo diseño se tratara. En caso contrario, se utilizará como punto de partida el diseño ya existente con las modificaciones oportunas.



4.- REGISTROS

Se considera registro de este procedimiento el Expediente de Diseño anexo, que se numera de la siguiente manera:

ED XX / YY

Donde XX es un número secuencial e YY son los dos dígitos significativos del año en curso.

5.- RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades de proceso de diseño se reparten entre todos los miembros del comité, siendo la toma de decisiones última responsabilidad de la Dirección. Durante el proceso de diseño cada Responsable de Área deberá realizar las acciones correspondientes a su puesto:

- La Directora comercial deberá recopilar toda la información sobre las necesidades del mercado.
- El Responsable de Calidad deberá informarse sobre todos los requisitos legales u otro tipo de requisitos que estén relacionados.
- La Directora de administración deberá gestionar todo el trámite burocrático en caso de que sea necesario (impuestos, relaciones con la administración, con el Consejo Regulador u otras instituciones). Además deberá, con la ayuda de la Responsable de Compras, gestionar todas las compras que sean necesarias para el nuevo diseño o las pruebas del mismo, según



lo establecido en el procedimiento PO-7.02 Compra y subcontratación.

➤ El Capataz será el responsable de obtener los resultados del diseño si se trata de nuevos productos, relacionándose para ello con la empresa externa en la que se han realizado las pruebas y con los laboratorios acreditados necesarios para realizar los ensayos físico-químicos. El Responsable de Calidad deberá, si es necesario, colaborar con el Capataz para que se cumplan todos los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad a lo largo de todo el proceso.

➤ La Dirección será responsable de supervisar todo el proceso y tendrá autoridad para intervenir en cualquiera de las etapas y colaborar o realizar las tareas de cualquiera de los Responsables de Área.

6. ANEXOS

ANEXO 1: Expediente de Diseño.



ANEXO 1: EXPEDIENTE DE DISEÑO

| | | | | |
|------------------------------|-----------------------------|------------------|------------------------------------|--|
| GRUPO VINÍCOLA | EXPEDIENTE DE DISEÑO | ED __/ __ | | |
| NOMBRE: | | | | |
| ELEMENTOS DE ENTRADA | | | | |
| | | | | |
| | | | REVISIÓN ELEMENTOS ENTRADA: | |
| | | | Firma Dirección: Fecha: | |
| RESULTADOS DEL DISEÑO | | | | |
| | | | | |
| | | | VERIFICACIÓN DEL DISEÑO: | |
| | | | Firma Dirección: Fecha: | |
| VALIDACIÓN DEL DISEÑO | | | | |
| Firma Dirección: Fecha: | | | | |



VGRUPO VINICOLA

PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

PO- 7.02

Compra y Subcontratación

| | NOMBRE Y PUESTO | FIRMA |
|-------------------|---|-------|
| ELABORADO: | Gema Moscoso (Responsable de Compras) | |
| REVISADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| APROBADO: | Laura Benítez (Directora) | |



| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA |
|---|
| Ficha técnica de especificaciones de materias primas y auxiliares |
| PO-7.03 Evaluación y seguimiento de proveedores |
| PA-8.02 Tratamiento de No conformidades |
| PO-7.05 Almacenamiento |
| PO-7.09 Crianza y Envejecimiento |
| |
| |

| EDICIÓN | FECHA | MODIFICACIONES |
|----------------|--------------|----------------------------|
| 0 | 10/05/2005 | Creación del Procedimiento |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| ÍNDICE | Página |
|---|---------------|
| 1.- OBJETO | 4 |
| 2.- ALCANCE | 4 |
| 3.- DESCRIPCIÓN | 4 |
| 3.1.- NECESIDADES DE COMPRA. | 4 |
| 3.2.- HOMOLOGACIÓN DE MATERIAS PRIMAS Y AUXILIARES. | 5 |
| 3.3.- REALIZACIÓN DEL PEDIDO. | 7 |
| 3.4.- INSPECCIÓN EN LA RECEPCIÓN. | 10 |
| 3.5.- VERIFICACIÓN DE FACTURAS. | 15 |
| 4.- REGISTROS | 16 |
| 5.- RESPONSABILIDADES | 16 |
| 6.- ANEXOS | 17 |



1.- OBJETO

Describir las acciones a desarrollar en el proceso de compra de todas las materias primas, materiales auxiliares, equipos, servicios, etc relacionados con la actividad desarrollada por **GRUPO VINÍCOLA**.

2.- ALCANCE

Afecta a todas las compras que se realizan en **GRUPO VINÍCOLA**.

3.- DESCRIPCIÓN

3.1.- NECESIDADES DE COMPRA.

Toda necesidad de compra detectada por cualquier Responsable de Área deberá ser comunicada a la Responsable de Compras mediante una "Solicitud de Compra", que aparece en el Anexo 1. El Responsable del departamento solicitante es el responsable de preparar la solicitud de compra completa, detallando el artículo solicitado y detallando las especificaciones que sean necesarias para la correcta compra de lo solicitado. En el caso de compras no habituales se incluirá también en la solicitud el motivo de la compra y su destino con el fin de agilizar el circuito de aprobación por parte de niveles superiores al solicitante.

Si la compra necesaria es de material auxiliar o materia prima necesarias para el proceso de producción, pueden darse dos situaciones diferentes:

- Si ya están homologadas en **GRUPO VINÍCOLA**, y



existe ya por tanto su Ficha técnica de especificaciones, el proceso de compras sigue su curso, tal y como se explicará más adelante, siempre que el proveedor se encuentre aprobado. En caso de que se quiera comprar a un proveedor nuevo, el mismo debe ser aprobado según las pautas marcadas en el procedimiento PO-7.03 Evaluación y Seguimiento de Proveedores.

➤ Si es la primera vez que se realiza esa compra, el material que se quiere comprar debe ser previamente homologado por **GRUPO VINÍCOLA**, según lo que se establece a continuación.

3.2.- HOMOLOGACIÓN DE MATERIAS PRIMAS Y AUXILIARES.

1ª Fase

Detectada la necesidad de homologar nuevos materiales o cambio en las especificaciones de un determinado artículo, la Responsable de Compras solicitará muestras a suministradores.

2ª Fase

Recibidas las muestras se analizarán estas en nuestro laboratorio o en un Laboratorio Acreditado si fuera necesario, que ya figura como proveedor aprobado según el PO-7.03 Evaluación y Seguimiento de Proveedores para que se realicen los ensayos pertinentes en base a las especificaciones de calidad contenidas en la Ficha Técnica de Especificaciones de Materias Primas y Auxiliares correspondiente que previamente habrá sido elaborada por el Capataz si se trata de material auxiliar (botellas, tapones, etc) o la Enóloga si se trata de materia prima o producto enológico, quedando pendiente su aprobación por la Dirección



hasta la aceptación de su homologación. Esta Ficha aparece en el Anexo 2.

Según el resultado del análisis y ensayos se podrá:

- Rechazar el producto en cuestión.
- Aceptar el producto, enviándolo al Capataz/ Enóloga para que realice las pruebas que garanticen la adecuación del producto en el proceso, que reflejará los resultados en la "Hoja de Homologación de Materias Primas o Auxiliares", que figura en el Anexo 3, con el fin de obtener un seguimiento documentado de dichas pruebas.

3ª Fase

Si los resultados obtenidos fueran satisfactorios el Capataz / Enóloga aprobará la homologación del producto en cuestión, enviando original a la Responsable de Compras para su información y quedándose él mismo con una copia.

4ª Fase

Los productos homologados serán registrados por la Responsable de Compras en:

- La "Lista de Materias Primas y Auxiliares Homologadas", que es simplemente el índice de la carpeta en la que se archivan las Fichas Técnicas de Materias Primas y Auxiliares, y en la que también se indicará el proveedor y la fecha de homologación actualizada



- La propia Ficha Técnica de Materias Primas y Auxiliares, a la que se encontrará anexada la Hoja de Homologación correspondiente. Esta información debe estar también a disposición del Capataz / Enóloga.

5ª Fase

Si el Capataz o la Responsable de Compras observa la obsolescencia o fuera de uso de un producto homologado, el Capataz o la Enóloga debe firmar la Hoja de Homologación en el apartado correspondiente, según se trate de material auxiliar o de materia prima. Acto seguido la Responsable de Compras dará de baja el producto en la Lista de Materias Primas y Auxiliares Homologadas, así como a la propia Ficha.

3.3.- REALIZACIÓN DEL PEDIDO.

En el caso de que se vaya a comprar un material ya homologado a un proveedor ya aprobado para dicho material, la Responsable de Compras, basándose en la solicitud, procederá a obtener cotizaciones y existencias de proveedores. Se pedirán tres presupuestos competitivos a proveedores aprobados para dicho material con el fin de realizar la comparación económica correspondiente. Podrían existir determinadas condiciones de carácter técnico o cualitativo que podrán influir en la adjudicación, independientemente de la comparación económica. En el caso, como se ha mencionado anteriormente, de que algún proveedor que nos interese no esté aprobado, deberá pasar por el proceso de aprobación según el procedimiento PO-7.03 Evaluación y Seguimiento de Proveedores.

Una vez completo el proceso anterior se adjudicará a la oferta que tanto desde el punto de vista técnico/cualitativo como económico resulte



más interesante emitiéndose la Orden de Compra, que deberá firmar la Responsable de Compras.

Las Órdenes de Compra estarán preenumeradas y se mantendrá un orden estricto siendo responsabilidad de la Responsable de Compras el cumplimiento y custodia de su archivo.

Solamente la Responsable de Compras podrá emitir Órdenes de compras, que enviará al proveedor por fax o por mail, según lo acordado con el proveedor en concreto. También será responsable de realizar la distribución de las copias como sigue:

- Original: Para Responsable de Compras (con las firmas reglamentarias)
- Original: Para el Proveedor (firmado solo por la Responsable de Compras)
- Copia : Para el Solicitante/Receptor (sin firma)

La Responsable de Compras deberá realizar el seguimiento de cada operación, desde que se emite la Orden de Compra hasta que se recibe la mercancía o servicio. Cuando sea necesario cancelar una Orden de Compra (por los motivos que fueran) deberá indicarse claramente en la misma y la Responsable de Compras retirará el juego de copias completo para el archivo consecutivo numérico. También deberá llevar un control de las Órdenes de Compra pendientes.

Las Órdenes de Compra deberán contener todos los datos que describan de forma clara el producto solicitado; Deberán contener en la medida de lo posible lo siguiente:



- Datos identificativos del proveedor
- Fecha de emisión
- Plazo de entrega
- Forma de Pago Concertada
- Lugar o departamento de entrega
- Cantidad solicitada
- Precio
- Importe

Además de la información anterior, deberá figurar otra información adicional que sea necesaria, como por ejemplo:

- a) El tipo, clase, referencia, modelo ó cualquier otro tipo de identificación precisa del producto.
- b) La edición aplicable de especificaciones, planos, requisitos del proceso, instrucciones de inspección y cualquier otra información técnica aplicable.
- c) El título, número y edición de la norma y/o procedimientos que define el Sistema de Gestión de Calidad aplicable al producto.

Antes de cursar el pedido la Responsable de Compras deberá revisar y aprobar estos documentos para comprobar que responden



adecuadamente a los requisitos establecidos. Toda esta información, en el caso de Materias primas y auxiliares, debe estar contenida en las "Fichas Técnicas de Especificaciones de Materias Primas y Auxiliares" que, como ya se ha mencionado, debe ser anexada a la Orden de Compra.

El Receptor de la compra deberá ser siempre el solicitante de la misma, y no deberá recibir artículo alguno si no viene acompañado del número de la Orden de Compra que ampare su adquisición, y se cerciorará de que lo recibido esté de acuerdo con lo ordenado realizándole una adecuada inspección, tal y como se explica más detalladamente en el punto siguiente. En caso de algún tipo de discrepancia solicitará instrucciones de la Responsable de Compras.

La Responsable de Compras, una vez recibida la conformidad por parte del receptor, dará por terminada la compra, cerrando el dossier correspondiente a la Orden de Compra implicada. En caso de que ocurra algún incidente a lo largo del proceso de compra, la Responsable de Compras deberá abrir una No Conformidad al proveedor si es necesario, y reflejarla en su correspondiente Ficha de Proveedor, tal como se especifica en los procedimientos PO-7.03 Evaluación y Seguimiento de Proveedores y PA-8.02 Tratamiento de No conformidades.

3.4.- INSPECCIÓN EN LA RECEPCIÓN.

3.4.1.- Material auxiliar

Cuando llegan los productos comprados a las instalaciones de **GRUPO VINÍCOLA**, el capataz recibe los bultos, y está capacitado para admitir y evaluar el pedido que se recibe. Para ello comprueba que los bultos coinciden en tipo y cantidad con el albarán de entrada, y que este coincide a su vez con la copia de la Orden de Compra que elaboró la



Responsable de Compras. En los casos en los que la cantidad de unidades recibidas sea muy grande y sea muy difícil realizar una inspección fiable que nos garantice la conformidad del lote, debe utilizarse un método de muestreo determinado. El sistema establecido para los casos en que se reciben botellas, cajas, tapones, o materiales similares es el siguiente:

- INSPECCIÓN DE BOTELLAS: Se comparará con una botella patrón y se comprobará que el tapón entra en la boca correctamente.
- INSPECCIÓN DE TAPONES: Se comprobará con un tapón patrón y se comprobará que encaja en la botella correspondiente.
- INSPECCIÓN DE CAJAS: Se comprobará que caben en la caja las botellas que debe contener.

Para ello el Capataz dispone de una muestra patrón de cada uno de los materiales que pudiera recibir, para poder realizar la comparación. Además de la inspección mencionada, el Capataz debe verificar en todo caso y tratándose de cualquier material:

- Que la cantidad de bultos es la correcta.
- Que las muestras inspeccionadas vienen en perfecto estado y no contienen defectos de fabricación o estropicios causados durante el transporte.
- Que se ajusta el material recibido inspeccionado a las especificaciones establecidas en su Ficha técnica.



Respecto al tamaño de la muestra inspeccionada, se revisarán 10 unidades de cada pedido. Este tamaño de muestra se ha determinado de la siguiente manera:

$$n = k^2 \times P \times (100-P) \times N / [e^2 \times (N-1) + k^2 \times P \times (100-P)]$$

k = 2, para un 95,5 % de confianza.

P es la estimación del porcentaje del pedido que se rechaza (0,2%). Se ha estimado mediante históricos.

e es el error muestral (3%)

N es el tamaño de la muestra. Para un intervalo de N entre 1000 y 100000 unidades se obtiene **n** comprendido entre 8 y 9 unidades. Se establece por tanto que se revisarán 10, para que la muestra sea representativa en todos los casos posibles.

Si durante la inspección se encuentran 5 unidades que no se consideran aptas se inspeccionarán otras 10. Si vuelven a ser rechazadas otras 5 se rechazará el lote completo, y deberá preguntarse a la Responsable de Compras sobre los pasos a seguir.

Si existe alguna incidencia detectada en la recepción del producto comprado, el capataz debe informara inmediatamente a la Responsable de Compras, que le dirá lo que debe hacer. En todo caso, el capataz debe anotar resumidamente lo ocurrido en el propio albarán, que será enviado a la Responsable de Compras, quién anotará la incidencia en la ficha del proveedor y, a criterio personal, elevará "Informe de No Conformidad", si lo estima conveniente.



Queda constancia de la inspección realizada con la firma del capataz en el albarán de entrada. La Responsable de Compras archiva el albarán en la carpeta del proveedor correspondiente.

Si el resultado de la evaluación inicial fue positivo, el capataz procede a actualizar informáticamente el stock en el almacén (Ver PO-7.05 Almacenamiento). En caso contrario se procede a actuar según las instrucciones de la Responsable de Compras.

3.4.2.- Materias primas

Las materias primas que **GRUPO VINÍCOLA** compra para su proceso de producción son fundamentalmente productos jóvenes, que entran en nuestro proceso de envejecimiento, es decir, que se introducen en las botas, en la última criadera, para sufrir el proceso de criaderas y soleras utilizado que hará que la materia prima comprada llegue a ser un producto exclusivo y característicamente nuestro con los años. Este proceso viene explicado en el procedimiento PO-7.09 Crianza y Envejecimiento.

Cuando llegan las materias primas a **GRUPO VINÍCOLA** en camiones cisterna, deben seguirse las siguientes pautas:

- Debe pedirse a la empresa de transporte el certificado de que la cisterna ha sido limpiada y desinfectada antes de introducir el líquido que contiene.
- Debe pedirse un informe de análisis, de un laboratorio acreditado por ENAC, en el que figuren los parámetros incluidos en la Ficha técnica de especificaciones. El Capataz debe comprobar que los resultados que se muestran están dentro de los límites aceptados en la Ficha.



Si todo está correcto se procede a recepcionar la mercancía y el Capataz firmará el albarán como evidencia de su conformidad, el cual será remitido entonces a la Responsable de Compras para que de por cerrada dicha compra. En caso contrario el capataz debe comunicar lo sucedido a la Responsable de Compras y esperar instrucciones de la misma.

3.4.3.- Otros productos

Cualquier otro producto que se compre en **GRUPO VINÍCOLA** debe ser recepcionado por la persona que solicitó la compra, que siempre será un Responsable de Área. Esta persona debe, en la recepción, comprobar que el producto se ajusta a los requisitos marcados en la Orden de Compra, que posee. Si todo está correcto debe firmar el albarán mostrando su conformidad con el producto, y a continuación debe enviarlo a la Responsable de Compras. En caso de que la mercancía no esté correcta debe comunicarlo a la misma y esperar instrucciones de actuación.

3.4.4.- Servicios

Cuando **GRUPO VINÍCOLA** solicita los servicios de otra empresa, la sistemática a seguir en la realización del pedido es igual que en el caso de que se compre cualquier otro producto. Cuando el servicio va a ser realizado, la persona que solicitó la compra a la Responsable de Compras es la que debe supervisar el trabajo contratado, durante la realización de los mismos y al final de ellos. Si el trabajo realizado se considera correcto, en función del presupuesto aceptado y la Orden de Compra, la persona que lo ha supervisado firmará el albarán correspondiente o parte de trabajo de la empresa ajena y lo enviará a la Responsable de Compras, que dará por cerrada la compra. En caso de que el servicio recibido no se



considere apto debe comunicarse a la Responsable de Compras que dará las instrucciones que deben seguirse.

3.5.- VERIFICACIÓN DE FACTURAS.

Para todas las compras realizadas se procederá como sigue:

- La Responsable de Compras dispone de los albaranes de entrada (cantidades recepcionadas), los presupuestos, las Órdenes de Compra, y las Fichas técnicas de especificaciones.
- La factura es recibida en administración, y remitida a la Responsable de Compras.
- Ésta comprueba la conformidad de los datos: cantidades, precios, formas de pago, etc.
- Si existe conformidad la factura se remite a la Directora de Administración, que la firma y envía a la administrativa para su pago y contabilización.
- Si no es conforme la administrativa debe solucionar el problema con el proveedor.

No se prevé la realización de Informes de No conformidad antes disconformidades en facturación, salvo que se repitan sistemáticamente los fallos, o causa mayor. En su caso se registrarán las incidencias en la Ficha del proveedor.



4.- REGISTROS

Los registros relacionados con este procedimiento son los siguientes:

- Solicitud de compra, que es archivada por la Responsable de Compras clasificada según el departamento y, dentro de la carpeta de cada uno, ordenadas por fecha.
- Hoja de homologación de materias primas y auxiliares, que se guarda junto a las Ficha técnica de especificaciones, la cual se considera un documento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Orden de compra, que van numeradas secuencialmente y a la que se le pone la fecha.

5.- RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de todos los Jefes de departamento rellenar la hoja de Solicitud de Compra cuando detecten la necesidad de realizar alguna compra en su área.

Es responsabilidad de la Responsable de Compras la recopilación de las mismas y la elaboración de la Orden de Compra en base a dichas solicitudes, así como el seguimiento, la codificación y archivo de las mismas. Es responsabilidad de la Dirección la aprobación final de las Órdenes de Compra.

Es responsabilidad de la Enóloga o el Capataz realizar las pruebas necesarias para homologar nuevas materias primas o auxiliares, y



registrarlas, así como elaborar la Ficha técnica de cada una de ellas. Es su responsabilidad mantener su copia de estos registros bien identificados y localizados. Es responsabilidad de la Responsable de Compras la adecuada conservación y archivo de la copia que le corresponde de cada Hoja de Homologación y de cada Ficha técnica, así como del Listado general de las mismas.

Es responsabilidad de cada Jefe de departamento recepcionar los productos que solicitaron, y hacerle la inspección adecuada en base a la Orden de compra correspondiente, Ficha técnica y/o demás especificaciones. Es responsabilidad de la Responsable de Compras abrir un Informe de No conformidad a los proveedores cuando proceda, así como de anotar estas incidencias en la Ficha de los mismos (ver PO-7.03 Evaluación y Seguimiento de Proveedores).

6.- ANEXOS

ANEXO 1: Solicitud de compra.

ANEXO 2: Ficha técnica de especificaciones de materias primas y auxiliares.

ANEXO 3: Hoja de homologación de materias primas y auxiliares.

ANEXO 4: Orden de compra.



ANEXO 2: FICHA TÉCNICA DE ESPECIFICACIONES

| | | |
|---|--|---------------------------------------|
| GRUPO VINÍCOLA | FICHA TÉCNICA DE ESPECIFICACIONES DE MATERIAS PRIMAS Y AUXILIARES | Revisión: Fecha: |
| DENOMINACIÓN : PROVEEDOR: | | CÓDIGO: |
| ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR | | |
| COMPOSICIÓN: | | |
| DIMENSIONES: | | |
| PRESENTACIÓN: | | |
| EMBALAJE: | | |
| OTRAS NORMAS APLICABLES: | | |
| OBSERVACIONES: | | |
| SUSTITUYE A : | | SUSTITUIDO POR : |
| Elaborado por Capataz/ Enóloga. Firma: | | Aprobado por Dirección. Firma: |



ANEXO 3: HOJA DE HOMOLOGACIÓN DE MATERIAS PRIMAS Y AUXILIARES

| | | |
|--|---|---------------------|
| GRUPO VINÍCOLA | HOJA DE HOMOLOGACIÓN DE MATERIAS PRIMAS Y AUXILIARES | Revisión: Fecha: |
| DENOMINACIÓN : | | CÓDIGO: |
| PROVEEDOR : | | |
| DESCRIPCIÓN DE LA PRUEBA / ENSAYOS EFECTUADOS : | | |
| OPERARIO : | | |
| RESULTADOS OBTENIDOS : | | |
| SATISFACTORIOS <input type="checkbox"/> NO SATISFACTORIOS <input type="checkbox"/> | | |
| FECHA: FIRMA CAPATAZ/ENÓLOGA: | | |
| RECOMENDACIONES AL PROCESO : | | |
| SOLUCIÓN : | | |
| SE HOMOLOGA <input type="checkbox"/> NO SE HOMOLOGA <input type="checkbox"/> | | |
| FECHA: FIRMA CAP./ENÓL.: FIRMA RESP. COMPRAS: | | |
| MOTIVOS DE NO HOMOLOGACIÓN : | | |
| RETIRADA DE HOMOLOGACIÓN : | | |
| MOTIVOS : FECHA : FIRMA : | | |



ANEXO 4: ORDEN DE COMPRA

| GRUPO VINÍCOLA | ORDEN DE COMPRA | Nº: | Fecha |
|--|------------------------|---------------|----------------|
| DATOS GENERALES | | | |
| Proveedor: | | | |
| Datos del Proveedor : | | | |
| Oferta Nº: | | Fecha: | |
| Dpto. GRUPO VINÍCOLA: | | | |
| Plazo de entrega: | | | |
| Forma de pago acordada: | | | |
| Otros datos / Documentación que se adjunta: | | | |
| Responsable de Compras de GRUPO VINÍCOLA. | | | |
| Firma: | | | |
| PEDIDO | | | |
| PRODUCTO | CANTIDAD | PRECIO | IMPORTE |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |



VGRUPO VINICOLA

PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

PO- 7.03

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROVEEDORES

| | NOMBRE Y PUESTO | FIRMA |
|-------------------|---|-------|
| ELABORADO: | Gema Moscoso (Responsable de Compras) | |
| REVISADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| APROBADO: | Laura Benítez (Directora) | |



| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA |
|--|
| PO-7.02 Compra y Subcontratación |
| Lista de proveedores aprobados |
| PA-8.02 Tratamiento de no conformidades |
| PO-7.07 Control y Seguimiento del Suministro |
| |
| |

| EDICIÓN | FECHA | MODIFICACIONES |
|----------------|--------------|----------------------------|
| 0 | 10/05/2005 | Creación del Procedimiento |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| ÍNDICE | Página |
|-----------------------------|---------------|
| 1.- OBJETO | 4 |
| 2.- ALCANCE | 4 |
| 3.- DESCRIPCIÓN | 4 |
| 3.1.- GENERAL. | 4 |
| 3.2.- EVALUACIÓN PREVIA | 5 |
| 3.3.- EVALUACIÓN CONTINUADA | 8 |
| 3.4.- ACCIONES CORRECTIVAS | 9 |
| 4.- REGISTROS | 9 |
| 5.- RESPONSABILIDADES | 10 |
| 6. ANEXOS | 10 |



1.- OBJETO

Definir el sistema y metodología establecidos en **GRUPO VINÍCOLA** para evaluar y seleccionar a los proveedores de productos y servicios críticos para la calidad, en función de su aptitud evidenciada para cumplir con los requisitos definidos.

2.- ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a los proveedores de productos y servicios que afectan a la calidad de los productos y servicios ofrecidos por **GRUPO VINÍCOLA**.

3.- DESCRIPCIÓN

3.1.- GENERAL.

Los proveedores de productos y servicios críticos para la calidad de los productos y servicios ofrecidos por **GRUPO VINÍCOLA** serán sometidos a una evaluación previa a la realización de su primer pedido y a una evaluación continuada tras la misma, con el fin de asegurar su capacidad de suministrar de acuerdo a los requisitos de **GRUPO VINÍCOLA**.

La evaluación previa es realizada según lo especificado en el punto siguiente.

Se establece una Lista de proveedores aprobados, que figura en el Anexo 1, en la cual se incluyen aquellos que han superado la evaluación para el suministro a **GRUPO VINÍCOLA** de los productos o servicios indicados para el que están aprobados y el tipo de evaluación a que han



sido sometidos.

Una vez que el proveedor ha superado la evaluación, la Responsable de Compras lo incluye en la lista de proveedores aprobados. El mantenimiento de las condiciones iniciales se comprueba periódicamente a través del control de los suministros.

Las anomalías se registran en las Fichas de Proveedores que aparecen en el Anexo 2, las cuales son individuales y específicas para cada proveedor y en las que la Responsable de Compras registra las incidencias acontecidas con cada uno de ellos.

Si el control demuestra empeoramiento en las condiciones pactadas, se pueden tomar las acciones reseñadas en el punto 3.4.

Un suministrador que ha sido eliminado de la lista, no puede ser admitido de nuevo hasta que demuestre que ha subsanado el error que provocó su eliminación, y será sometido de nuevo a la evaluación previa.

3.2.- EVALUACIÓN PREVIA

La evaluación previa de los proveedores y subcontratistas se lleva a cabo por la Responsable de Compras y el Responsable de Calidad según una de las siguientes alternativas:

- En base a los datos históricos de resultados obtenidos en las experiencias anteriores, si ha sido un proveedor habitual de **GRUPO VINÍCOLA.**
- Mediante certificación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa proveedora o de los productos suministrados (Productos



certificados o aprobados en base a la normativa aplicable)

- Mediante visita a las instalaciones del proveedor con resultado satisfactorio para **GRUPO VINÍCOLA**.

- Mediante pedidos a prueba.

- Mediante información o referencia externa o imperativo del mercado.

Los resultados de la evaluación previa se registran en el Formato de Evaluación inicial de Proveedores que aparece en el Anexo 3. A este formato se anexará la documentación necesaria que evidencie la evaluación realizada.

Una vez los proveedores superen la evaluación previa y se consideren aprobados, la Responsable de Compras le abrirá su Ficha individual y los incluirá en la Lista de proveedores aprobados.

3.2.1.- Mediante datos históricos.

Los resultados disponibles de los proveedores serán examinados y analizados, considerando aprobados todos aquellos que se han comportado satisfactoriamente con **GRUPO VINÍCOLA**, a criterio del Responsable de Calidad y la Responsable de Compras. Los aspectos a valorar, son los siguientes:

- Cumplimiento de plazos de entrega y servicio recibido.

- Resultados de las inspecciones realizadas sobre anteriores suministros.



- Evolución seguida con el proveedor.

Se adjuntará evidencia escrita con al menos albaranes o facturas de más de 6 meses de antigüedad.

3.2.2.- Mediante certificación de productos o empresas.

Se considerarán aprobadas todas aquellas empresas certificadas o cuyos productos estén certificados por un organismo competente o acreditación oficial. Se adjuntarán fotocopias o documento que acredite esta condición al informe de evaluación.

Se revisará específicamente que el objeto y alcance del certificado ampara el suministro a realizar y que en el momento de la evaluación previa está en vigor.

3.2.3.- Mediante visitas a las instalaciones del proveedor.

Estas visitas se realizarán a un proveedor potencial, con el objeto de verificar que tiene unos medios productivos y un sistema de control de calidad adecuado que le permita ser calificado como proveedor aprobado para unos determinados suministros.

De todas las visitas realizadas, el Responsable de Calidad elabora un informe en el que detalla las conclusiones obtenidas de la misma y el resultado de la evaluación.

3.2.4. Mediante pedidos a prueba

GRUPO VINÍCOLA, cuando desee evaluar a un proveedor nuevo, podrá optar por realizarle un pedido a prueba que será sometido a un



control de recepción exhaustivo por el Capataz u otro Responsable de Área que haya solicitado la compra (Ver procedimiento PO-7.02 Compra y Subcontratación). La Responsable de Compras registrará en la Ficha de evaluación del proveedor el resultado del material o servicio, dándolo como apto en caso satisfactorio.

3.2.5.- Mediante información o referencias externas o imperativo del mercado.

Se consideraran aprobados todos aquellos proveedores de los que se disponga información en cuanto a medios, instalaciones o productos que suministra, o bien se disponga de referencias externas de otros clientes que evidencien el que podrán cumplir con los requisitos especificados.

Se consideran igualmente aprobados aquellos proveedores de productos o servicios que nos sean impuestos por la situación del mercado, ya sea por motivos económicos, porque no tenga buena competencia, etc.

3.3.- EVALUACIÓN CONTINUADA

Uno de los objetivos de los controles en recepción es la detección de tendencias o fallos de calidad del suministro, el análisis de los mismos y su comunicación a los proveedores con el fin de eliminar o reducir en un futuro las condiciones adversas en sus suministros.

Todas las anomalías detectadas en el servicio (por ejemplo incumplimiento de plazos de entrega) y en la calidad del producto deben ser comunicadas por el Responsable de Área que lo perciba a la Responsable de Compras, la cual anotará dichas incidencias en la Ficha de Proveedores y, cuando sea necesario, en un Informe de No



conformidad (Ver PA-8.02 Tratamiento de no conformidades).

Anualmente el Responsable de Calidad revisa las fichas de seguimiento de proveedores para su reevaluación. Si las condiciones de los suministradores han sido aceptables firma en la casilla correspondiente. Si no es así, se procede al estudio y seguimiento de las No Conformidades detectadas en los suministros, según lo establecido en el apartado siguiente.

3.4.- ACCIONES CORRECTIVAS

En caso de que existan No conformidades graves o repetitivas en el suministro de alguno de los proveedores, el Responsable de Calidad en colaboración con la Responsable de Compras tomará las acciones que se indican a continuación o una combinación de ellas:

- Acciones correctivas de acuerdo con el proveedor.
- Aumento del nivel de inspección de recepción.
- Dar de baja en la lista de proveedores.

Un suministrador que ha sido eliminado de la lista, no puede ser admitido de nuevo hasta que demuestre que ha subsanado el error que provocó su eliminación, y será sometido de nuevo a la evaluación previa.

4.- REGISTROS

Se consideran registros de este procedimiento las Fichas de proveedores y las Fichas de evaluación inicial de proveedores, las cuales se identifican por el nombre del proveedor, poniendo también la fecha en



las fichas. No se considera registro, sino documento del Sistema de Gestión de Calidad, la Lista de Proveedores aprobados, que se muestra en la tabla de documentación asociada a este procedimiento.

5.- RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de cualquier Responsable de Área receptionar los productos o servicios solicitados, así como de comunicar a la Responsable de Compras las incidencias relacionadas con la calidad de los mismos.

Es responsabilidad de la Responsable de Compras registrar las incidencias acontecidas con los proveedores en su correspondiente Ficha, así como de abrir los Informes de No conformidad correspondientes que considere oportuno, en función de la gravedad de las incidencias y de la repetitividad de las mismas. También es su responsabilidad mantener actualizadas, identificadas, localizadas y adecuadamente archivadas todas las Fichas y la Lista de proveedores.

Es responsabilidad del Responsable de Calidad junto con la Responsable de Compras realizar una evaluación anual de todos los proveedores revisando las Fichas individuales y las incidencias de cada uno, así como tomar las medidas correctoras al respecto.

6. ANEXOS

ANEXO 1: Lista de proveedores aprobados

ANEXO 2: Ficha de proveedor

ANEXO 3: Ficha de evaluación inicial de proveedores



ANEXO 2: FICHA DE PROVEEDOR

| GRUPO VINÍCOLA | FICHA DE PROVEEDORES | | Hoja de . Fecha: |
|---|--------------------------------|-------------------|-------------------------|
| NOMBRE: _____ CÓDIGO: _____ DATOS (Domicilio, nº fax, Tfno, mail...): SUMINISTRO: | | | |
| FECHA | INCIDENCIAS / Nº Informe NC | ACCIÓN CORRECTORA | FIRMA R. COMPRAS |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| REVISIÓN ANUAL RESPONSABLE DE CALIDAD: | | | |
| OBSERVACIONES | | | FECHA FIRMA |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |



ANEXO 3: FICHA EVALUACIÓN INICIAL PROVEEDOR

| GRUPO VINÍCOLA | EVALUACIÓN INICIAL DE PROVEEDORES | Hoja de Fecha: |
|---|--------------------------------------|-------------------|
| DATOS DEL PROVEEDOR | | |
| NOMBRE: DOMICILIO: POBLACIÓN: C.P.: TELÉFONOS: FAX: MAIL: SUMINISTRO: | | |
| DATOS DE LA EVALUACIÓN | | |
| FECHA: RESULTADO: <input type="checkbox"/> APTO <input type="checkbox"/> NO APTO MÉTODO DE EVALUACIÓN: OBSERVACIONES: DOCUMENTACIÓN QUE SE ANEXA: | | |
| Firma R. Compras: | Firma R. Calidad: | |



VGRUPO VINICOLA

PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

PO- 7.04

GESTIÓN COMERCIAL

| | NOMBRE Y PUESTO | FIRMA |
|-------------------|---|-------|
| ELABORADO: | Francisca Barea (Directora Comercial) | |
| REVISADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| APROBADO: | Laura Benítez (Directora) | |



| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA |
|--|
| PO-7.01 Diseño |
| Catálogo de precios |
| PO-7.07 Control y Seguimiento del Suministro |
| PA-8.02 Tratamiento de no conformidades |
| PA-8.03 Acciones correctivas y preventivas |
| PA-8.01 Tratamiento de Reclamaciones |
| PA-8.05 Satisfacción de clientes |
| |

| EDICIÓN | FECHA | MODIFICACIONES |
|----------------|--------------|----------------------------|
| 0 | 10/05/2005 | Creación del Procedimiento |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| ÍNDICE | Página |
|------------------------------|---------------|
| 1.- OBJETO | 4 |
| 2.- ALCANCE | 4 |
| 3.- DESCRIPCIÓN | 4 |
| 3.1.- CAPTACIÓN DE CLIENTES. | 4 |
| 3.2.- TARIFAS Y OFERTAS | 9 |
| 3.3.- PEDIDOS DE CLIENTES | 10 |
| 3.4.- SERVICIO POSTVENTA | 13 |
| 4.- REGISTROS | 14 |
| 5.- RESPONSABILIDADES | 14 |
| 6. ANEXOS | 15 |



1.- OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir la sistemática empleada en **GRUPO VINÍCOLA** para la captación de los clientes, la fidelización de los mismos y la gestión de los pedidos con el fin de conseguir la mayor satisfacción con nuestro producto y servicio.

2.- ALCANCE

Este procedimiento afecta a todo contacto y negociación con los clientes de **GRUPO VINÍCOLA**, así como a todos los pedidos y contratos con los mismos.

3.- DESCRIPCIÓN

3.1.- CAPTACIÓN DE CLIENTES.

3.1.1.- Contacto con los clientes

Los contactos entre el cliente y **GRUPO VINÍCOLA** pueden darse por dos vías claramente diferenciadas:

- Contacto de un posible cliente con la empresa: son contactos de oportunidad, en los que la empresa debe volcarse para que el contacto establecido llegue a buen término.

- Contactos basados en las fuentes de información establecidas: la empresa realiza el contacto con el posible cliente.



El departamento Comercial anotará aquellos contactos que supongan una oportunidad de negocio en la agenda de contactos informatizada y se procederá a clasificarlos según prioridades.

En el caso de que no se trate de un cliente potencial, esto es, que sea una oportunidad de negocio, la Responsable comercial será la encargada de llevar el seguimiento.

Si se trata de un posible cliente, se procede al contacto personal (para los contactos con mayor prioridad), donde se intercambia información, sobre los criterios que han de cumplir, que ya se encuentran definidos previamente por **GRUPO VINÍCOLA**, como son:

- Estructura
- Zona de influencia y ubicación.
- Capacidad de absorción de nuevos productos.
- Fidelización y exclusividad.
- Solvencia y riesgos

La información obtenida en el contacto personal con el posible cliente se valida con otras fuentes. Con la información contrastada del posible cliente se procede a evaluarlo.



La Directora Comercial debe transmitir la información recibida a Dirección y, si cumple las condiciones establecidas por la estrategia de la empresa y los criterios definidos, el Departamento Comercial le hace una oferta inicial, tal como se explica más adelante. En caso de no cumplir las condiciones o requisitos básicos establecidos por **GRUPO VINÍCOLA** se actualiza la agenda de contactos.

Si tras la negociación no se llega a un acuerdo, se estudia si lo que pide el cliente cumple los criterios definidos y la estrategia de la empresa, en caso de que así sea, se procede según el punto anterior.

En el caso de que lo que pide no se ajuste a las condiciones de la empresa se para la negociación y se actualiza la agenda de contactos, anotando las expectativas del cliente.

En el caso de que se llegue a un acuerdo con el cliente se formaliza el pedido especificando todas las condiciones, tanto estándares como específicas, como se detalla en el punto 3.3. de este procedimiento.

En caso de que el pedido sea de un producto nuevo, la Directora Comercial lo comunicará en el Comité de Calidad, reunido de manera extraordinaria si es necesario, para tomar la decisión de si se elabora o no, según lo establecido en el procedimiento PO-7.01 Diseño. En caso de que se decida no hacer caso a esta demanda, se actualiza la agenda de contactos, anotando las expectativas del cliente. El departamento comercial debe transmitir la negativa al cliente.

3.1.2.- Campañas de Publicidad

GRUPO VINÍCOLA destina un presupuesto anual para la realización de actividades de publicidad dar a conocer sus productos, ya sea con ámbito nacional o internacional. Esos fondos se suelen repartir entre los



principales mercados donde ya están presentes los productos, así como en mercados emergentes donde se puede detectar la posibilidad de lanzar y / o desarrollar nuestros productos.

Anualmente la Dirección elabora el presupuesto destinado a dicho fin, así como un reparto por zonas, con la colaboración de la Directora comercial. Ésta será la responsable de diseñar las campañas y de realizar el seguimiento correspondiente, en cuanto a:

- Resultados de las mismas y nuevos clientes relacionados
- Adecuación de presupuestos
- Rentabilidad de las acciones

La Directora comercial deberá llevar la coordinación y el control necesario con las agencias y entidades correspondientes, manteniendo a la Dirección continuamente informada del desarrollo de las campañas y de cualquier incidencia acontecida.

Las actuaciones que pueden llevarse a cabo con el fin de publicitar nuestros productos son, por ejemplo:

- Publicidad genérica en revistas, radio y televisión.
- Organización de eventos de divulgación.
- Participación en ferias, concursos y exposiciones.
- Patrocinio de actos y eventos relevantes.



- Publicación de folletos, revistas y libros.
- Cursos de formación para restauración, prensa especializada y líderes de opinión.
- etc

La Directora comercial mantendrá un archivo actualizado de todo lo publicado y realizado como material publicitario.

La valoración del resultado de todos esos conceptos se realiza anualmente en una reunión entre los dos miembros del departamento comercial y la Dirección. Los resultados, conclusiones, acciones correctoras y acciones de mejora correspondientes deberán quedar documentados en un informe. Si se requiere, a esta reunión podrá acudir cualquier otra persona que la Dirección estime oportuno. Si es necesario, la Directora comercial abrirá los correspondientes Informes de No conformidad y/o Informe de acción correctiva-preventiva, bien a consecuencia de la reunión anual o, preferentemente, a lo largo de todo el año conforme se han ido produciendo los incidentes.

3.1.3. Promociones

La Directora comercial y la Dirección determinarán las promociones que se realizarán y la fecha de las mismas. Las promociones pueden consistir en:

- Precios especiales
- Realización de lotes o conjuntos de productos especiales



- Realización de estuches o presentaciones exclusivas
- Regalo de algunos productos por la compra de otros
- etc

3.1.4. Patrocinios

Además de los presupuestos destinados a campañas de publicidad, en **GRUPO VINÍCOLA** también se destina un presupuesto para patrocinio de determinados eventos, como pueden ser:

- Eventos y concursos gastronómicos
- Competiciones deportivas
- Libros, guías y publicaciones gastronómicas
- etc

La Dirección y la Directora comercial serán los responsables de decidir qué eventos y actividades serán patrocinados por **GRUPO VINÍCOLA**.

3.2.- TARIFAS Y OFERTAS

GRUPO VINÍCOLA dispone de catálogo y lista de precios actualizada de los productos de la empresa, siendo responsabilidad conjunta del departamento comercial su control y actualización. La versión actualizada del catálogo o lista de precios es un documento de calidad y por tanto debe ser tratada como tal en el Sistema de Gestión de



Calidad.

El departamento comercial elaborará determinadas ofertas a los clientes que lo soliciten, en función del cliente, el tipo de productos que compren, el número de ellos y demás factores que **GRUPO VINÍCOLA** considere importantes.

3.3.- PEDIDOS DE CLIENTES

3.3.1. Gestión de pedidos

En **GRUPO VINÍCOLA** los pedidos son recibidos por el departamento comercial vía fax o mail y no se admitirá a los clientes que los pedidos sean realizados telefónicamente.

Una vez se dispone de un documento de pedido, el comercial procede a su revisión comprobando la correcta definición de los datos que aparecen. En caso de que algo no esté perfectamente claro, se establecerá una conexión telefónica con el cliente para hacer las aclaraciones pertinentes, recogiendo si existen, sobre el propio formato de fax recibido. Entonces el pedido pasa ya al departamento de administración, y aquí se gestionará en coordinación con el Capataz.

Con los datos de los pedidos se comprueban las existencias en almacén y la capacidad de producción disponibles para el correcto cumplimiento de las condiciones especificadas por el cliente. De ser posible dicho cumplimiento, el pedido se considera aceptado, firmando la Directora de Administración la hoja de pedido, y generándose una Orden del pedido. En el caso de que **GRUPO VINÍCOLA** no disponga de existencias o no pueda producir el pedido bajo las condiciones acordadas, administración lo comunicará al departamento comercial para lo comunique al cliente y llegue a un acuerdo con él.



La Orden de pedido se genera informáticamente, quedando la mercancía reservada y las etiquetas realizadas de forma automática. En el caso de tratarse de un nuevo cliente se procederá a introducir los datos del mismo en la base de datos de clientes.

La Orden de pedido, las etiquetas y el albarán de salida se envían al Capataz, quién acondicionará los palets para el transporte y adosará las etiquetas. Además, la Orden de pedido también llega a la Enóloga, con el fin de que se planifique junto con el Capataz y el producto esté listo en el plazo estipulado.

Concluidas las actuaciones anteriores, la documentación es devuelta a administración. En el caso de ser necesario se modificarán los números de lotes en la misma y se procederá a validar el pedido.

La validación se realiza de forma informática, regularizándose el stock de forma automática. En estos momentos se generan:

- Dos copias del albarán de salida
- Tres copias de factura
- Un copia del recibo de cobro

Una copia del albarán y la factura se envía al Capataz para incluir en la mercancía. Otra copia del albarán y la factura se grapan a la orden de pedido y será archivada por administración. La otra copia de la factura se envía al cliente por correo. El recibo de cobro es archivado por administración.

Si es necesario producir el pedido, porque no existan existencias en



almacén de los productos solicitados, se procederá según lo especificado en el procedimiento PO-7.07 Control y Seguimiento del Suministro.

3.3.2. Incidencias en los pedidos

A lo largo del proceso descrito pueden surgir algunas incidencias, que deberán ser resueltas de la siguiente manera:

- El pedido está incompleto. El departamento comercial contactará con el cliente a fin de aclarar los términos del pedido. Cualquier modificación se documentará sobre el propio formato.
- En el momento de la revisión del stock se produce una rotura. El departamento comercial contacta con el cliente para comunicar la incidencia. Si el cliente acepta un envío parcial, se anotará en el formato de pedido la mercancía pendiente de envío, y se segregará en la carpeta de pedidos pendientes.
- En la inspección final. Se operará según el procedimiento PO-7.07 Control y Seguimiento del Suministro, en el que se detalla la inspección que debe realizarse a los productos terminados.

3.3.3. Modificaciones en los pedidos

En aquellos casos en los que se realicen modificaciones a los pedidos previamente aceptados, el departamento comercial modificará el pedido anterior (formato de fax o formato telefónico) añadiendo los nuevos requerimientos. Además se escribirá en el pedido la palabra “Modificado” y a continuación la fecha, el nombre y la firma de la persona que anota la modificación. Esta misma persona deberá comunicar la modificación a las personas que se ven implicadas en ella (básicamente administración, Capataz y Enóloga) y modificará la documentación anexa para la salida



del pedido.

3.3.3. Plazos de entrega

GRUPO VINÍCOLA intentará que los pedidos sean entregados:

- En 72 horas cuando se encuentran las existencias en almacén.

- En 4 semanas en caso contrario, cuando deben elaborarse los productos solicitados.

Estos plazos de entrega serán comunicados al cliente cuando realice el pedido y, en el caso de que ocurra alguna incidencia y no cumplamos el plazo prometido, el comercial deberá abrir un Informe de No conformidad y/o Informe de acciones correctivas-preventivas (Ver procedimientos PA-8.02 Tratamiento de no conformidades y PA-8.03 Acciones correctivas y preventivas). En el caso de que se reciba una Reclamación o cualquier tipo de queja o insatisfacción por parte del cliente, el departamento comercial deberá abrir un Informe de Reclamaciones, tal como establece el procedimiento PA-8.01 Tratamiento de Reclamaciones.

3.4.- SERVICIO POSTVENTA

GRUPO VINÍCOLA, a través de su departamento comercial, debe hacer el seguimiento de cada pedido y asegurarse de que son entregados en plazo y en las condiciones establecidas. Este departamento debe llevar el control de los proveedores aprobados de transporte de mercancía y verificar que el servicio prestado por los mismos cumple los requisitos establecidos. En el mes de febrero deberá también enviar encuestas de satisfacción a sus clientes, para conocer la percepción de los mismos acerca de la calidad de nuestros productos y nuestro servicio, tal y como



se explica en el procedimiento PA-8.05 Satisfacción de clientes.

4.- REGISTROS

Se consideran registros de este procedimiento:

- Las órdenes de pedido, numeradas automáticamente por el programa informático.
- Los albaranes y las facturas, realizados también de manera automática por el programa.

5.- RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del departamento comercial el contacto con los clientes, la captación de los mismos, el envío de ofertas y la comunicación sobre tarifas.

Es responsabilidad de administración gestionar el pedido con la bodega una vez que el pedido está cerrado por el departamento comercial.

Es responsabilidad del capataz elaborar y preparar los pedidos para su expedición y transporte por una empresa contratada.

Es responsabilidad del departamento comercial hacer el seguimiento del pedido enviado, así como de registrar e intentar solucionar las posibles incidencias que tengan lugar.



6. ANEXOS

Este procedimiento no dispone de anexos, ya que los registros mencionados se generan todos informáticamente, a través del programa informático de gestión.



VGRUPO VINICOLA

PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

PO- 7.05

ALMACENAMIENTO

| | NOMBRE Y PUESTO | FIRMA |
|-------------------|---|-------|
| ELABORADO: | Carlos Labrador (Capataz) | |
| REVISADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| APROBADO: | Laura Benítez (Directora) | |



| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA |
|----------------------------------|
| PO-7.02 Compra y Subcontratación |
| PO-7.04 Gestión comercial |
| |
| |
| |

| EDICIÓN | FECHA | MODIFICACIONES |
|----------------|--------------|----------------------------|
| 0 | 10/05/2005 | Creación del Procedimiento |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| ÍNDICE | Página |
|-------------------------------------|---------------|
| 1.- OBJETO | 4 |
| 2.- ALCANCE | 4 |
| 3.- DESCRIPCIÓN | 4 |
| 3.1.- ENTRADA EN ALMACÉN. | 4 |
| 3.2.- MANIPULACIÓN | 5 |
| 3.3.- ALMACENAMIENTO Y CONSERVACIÓN | 10 |
| 3.4.- CONTROL DE EXISTENCIAS | 17 |
| 3.5.- SALIDA DE ALMACÉN. EXPEDICIÓN | 17 |
| 4.- REGISTROS | 21 |
| 5.- RESPONSABILIDADES | 21 |
| 6. ANEXOS | 22 |



1.- OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir la sistemática empleada en **GRUPO VINÍCOLA** para el adecuado almacenamiento de materias primas, auxiliares y productos terminados, así como describir la sistemática empleada en la expedición de los productos que salen de nuestro almacén.

2.- ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las materias primas, material auxiliar, productos intermedios y productos terminados que se almacenan en **GRUPO VINÍCOLA**.

3.- DESCRIPCIÓN

3.1.- ENTRADA EN ALMACÉN.

El Capataz, o el Responsable de Almacén, no deberá recibir artículo alguno si no viene acompañado del número de la Orden de Compra que ampare su adquisición, y se cerciorará de que lo recibido esté de acuerdo con lo ordenado. En caso de algún tipo de discrepancia informará a la Responsable de Compras, tal como explica el procedimiento PO-7.02 Compra y Subcontratación.

Todas las mercancías deberán pasar por el Capataz o Responsable de Almacén y en jornada normal de trabajo, debiendo los albaranes reflejar la siguiente información obligatoriamente:

- Proveedor



- Orden de compra a la que pertenece

- Tipo de mercancía

- Fecha

- Cantidad

Será por tanto para todos los proveedores obligatorio enviar junto con la mercancía el albarán o nota de entrega, especificando claramente el nº de Orden de Compra a la que pertenece. Debe entenderse que la firma del receptor da fe de que la mercancía está en la empresa y en las condiciones contratadas. Toda esta información se completa con la información contenida en el procedimiento PO-7.02 Compra y Subcontratación.

Una vez en poder del Departamento de Administración el correspondiente albarán de entrada de mercancía, firmado por el Capataz, se deberá actualizar el correspondiente Inventario de Almacén.

3.2.- MANIPULACIÓN

3.2.1. General

La conservación de los productos almacenados en las instalaciones de **GRUPO VINÍCOLA** se garantiza con las adecuadas condiciones de manipulación y almacenaje de los mismos.

Todos los productos almacenados en **GRUPO VINÍCOLA** se encuentran adecuadamente identificados y etiquetados.



En el archivo informático de productos terminados se mantiene el código del lote del producto más antiguo en almacén. De este modo en el momento de generar la Orden de pedido, se identifica el lote a suministrar garantizando siempre una salida FIFO. Cuando se produce el agotamiento del lote en almacén, el Capataz lo comunica a Administración a través de la orden de pedido que remite para su actualización. En ese momento se actualiza también el código de lote informatizado.

Los materiales, componentes y productos que intervienen en el proceso de elaboración son susceptibles de sufrir deterioros en su calidad, a lo largo de dicho proceso y durante el envío al cliente.

Para asegurar que no se producen dichos deterioros se debe realizar la manipulación, el almacenamiento, el embalaje y la entrega de manera que cada destinatario reciba el producto en las condiciones adecuadas para su uso.

El personal de la bodega es el encargado de asegurar que no se produce daño o deterioro en la manipulación de los productos y materiales. Para ello **GRUPO VINÍCOLA** dispone de los elementos de manipulación necesarios para su actividad.

GRUPO VINÍCOLA cuida la formación de sus recursos humanos, preocupándose por el correcto conocimiento por parte del operario de las labores que debe desempeñar, entre ellas el uso de los elementos de manipulación y las pautas e instrucciones a seguir en la propia manipulación de los productos.

Se entiende por manipulación el conjunto de actividades encaminadas a transportar las materias primas, productos auxiliares y productos terminados a los diferentes lugares, posiciones y situaciones



necesarias durante las distintas fases desde la recepción hasta la llegada a la empresa que realizará el tratamiento- embotellado o al cliente.

El sistema de manipulación es diferente dependiendo del material o producto manipulado y de si éste se encuentra envasado y embalado o suelto y a granel.

3.2.2. Materias primas y auxiliares

Las materias primas y auxiliares recibidas en **GRUPO VINÍCOLA** se manipularán como sigue:

Material de embotellado

Todos los materiales de embotellado se recibirán envasados y/o embalados según se indica en las Fichas Técnicas de Especificaciones de cada uno de ellos.

Productos líquidos

Estos se pueden recibir de dos formas según tipo de producto:

1) Productos líquidos envasados

Dependiendo del tamaño del envase se manipularán a mano (sí son pequeños) o con carretillas (si son grandes) y en todo caso en sus envases originales.

2) Productos líquidos a granel

Estos productos se reciben en camiones cisternas y se manipulan



mediante equipos apropiados de uso habitual en industrias enológicas o bodegas de vinos, tales como motores, mangueras, vinoductos, bañeras, jarras, etc.

Productos enológicos

Todos se reciben envasados y, dependiendo del tamaño del envase, se manipulan manualmente (si son pequeños) o con carretillas (si son grandes) y sobre palets.

3.2.3. Productos intermedios

Estos se manipulan igual que el apartado "Productos líquidos a granel" del punto anterior (3.2.2.).

3.2.4. Productos terminados

Se manipulan mediante carretillas que transportan los palets de la zona de expedición al camión (contenedor) donde los introduce, distribuyéndolos de forma que se eviten espacios vacíos en demasía para impedir posibles desplazamientos que puedan deteriorar la mercancía.

En cualquiera de las tareas de manipulación citadas anteriormente se deberán tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Los medios utilizados deberán ser tales que no ocasionen daños o deterioros a los productos, envases ni embalajes manipulados.



- Se impedirá la superposición de palets, cajas, etc. en demasía, con objeto de evitar daños en los dispositivos de cierre por presiones verticales excesivas.
- El producto terminado se manipulará siempre con los envases en posición vertical.
- El personal que realice tareas de manipulación deberá estar suficientemente cualificado para ello, siendo responsable de los daños que ocasione al producto manipulado.

Cuando las características así lo requieran, se deberán establecer las instrucciones escritas necesarias para una correcta manipulación.

3.2.5 Manipulación de Productos Químicos

GRUPO VINÍCOLA dispone, para todos los productos químicos que manipula a través de sus almacenes, de fichas de seguridad de productos, tal como indica la reglamentación aplicable. Estas fichas de seguridad se encuentran actualizadas, y en ellas se describe las condiciones de manejo de cada uno de los productos para su adecuada conservación, así como las condiciones en las que deben estar almacenadas. El Capataz deberá tener estas fichas localizadas e identificadas, y todos los operarios deben conocerlas y acceder a ellas cuando sea necesario con rapidez.

En caso de existir condiciones especiales de manipulación estas se describen en las fichas de seguridad del producto. En éste caso (condiciones especiales de manipulación) se traspasan a la etiqueta de identificación del producto. Si no existen condiciones especiales de manipulación el campo de la etiqueta quedará en blanco.



3.3.- ALMACENAMIENTO Y CONSERVACIÓN

3.3.1 General

En el almacén existen varias secciones de almacenamiento de productos de stock diferenciadas para cada tipo de producto:

- Productos intermedios, listos para ser tratados y embotellados.
- Botellas, tapones, cápsulas, cajas y estuches de embalaje.
- Etiquetas, contra etiquetas y precintas.
- Productos terminados, envasados y listos para la venta.
- Productos químicos (de limpieza, etc)
- Productos enológicos.

Existe además una identificación clara del producto no conforme mediante una pegatina roja sobre el mismo. El producto no conforme estará almacenado en la zona destinada para ello que se encuentra identificada como tal de forma clara.

En caso de no superar las inspecciones oportunas, cualquier producto se identificará como no conforme y no se autorizará su entrada o salida, a la espera de recibir instrucciones de la Responsable de Compras si es un producto recepcionado y del Responsable de Calidad si es un producto terminado o intermedio.



Las entradas y salidas de productos las registra Administración a través de archivos informáticos, existiendo para ello un almacén informático en el que quedan diferenciadas diferentes partes:

- Almacén de productos terminados.
- Almacén de material de envasado y embalaje.
- Almacén de productos intermedios, listos para ser tratados y embotellados.
- Almacén de productos no conformes (de cualquiera de los tipos anteriores).
- Otros. Se incluirán aquí cualquier tipo de material de envasado no contemplado en los puntos anteriores, como productos químicos de limpieza, productos enológicos, etc.

Es necesario establecer las pautas básicas para los diferentes tipos de almacenamientos:

- Almacenamiento de materias primas y productos auxiliares
- Almacenamiento de productos intermedios
- Almacenamiento de productos terminados

3.3.2. Almacenamiento y conservación de materias primas y productos auxiliares

Las materias primas y los productos auxiliares son almacenados a



su llegada a la bodega bajo responsabilidad del Capataz en las zonas existentes al efecto.

El Capataz deberá establecer, si es necesario, y de acuerdo con el Responsable de Calidad, los métodos de almacenamiento adecuados al objeto de acondicionar y protegerlos de condiciones ambientales indeseables, mantener la identificación de los mismos y realizar adecuadamente la rotación de stock en aquellos que tengan vida limitada.

En general la política de **GRUPO VINÍCOLA** con respecto a esta materia es la de tener el mínimo de stock por lo que normalmente a la recepción de la misma y el control le sigue la distribución inmediata al departamento solicitante para su gasto.

No obstante siempre se dispone de un mínimo que se almacena como sigue:

Materiales de Embotellado (Botellas, tapones, cápsulas, cajas y estuches)

Se almacenan en su embalaje original, no sobrepasando los dos palets de altura y en lugar específico para cada uno de ellos.

Etiquetas

Son sacadas de su embalaje y conservando el envasado original son almacenadas ordenadas por tipos y mercados en el lugar específico para ellas, que consiste en una vitrina de cristal que evita el deterioro de las etiquetas a causa de la luz, la humedad y demás factores climáticos y/o accidentales.



Productos líquidos (materia prima)

Los productos líquidos que se reciben envasados son almacenados en sus envases originales y dependiendo del tamaño, paletizado o no, en el lugar adecuado para ellos.

Los productos líquidos que se reciben a granel son almacenados en los depósitos de acero inoxidable a la espera de ser utilizados o llevados a las botas de envejecimiento.

Todas las zonas de almacenaje deberán mantenerse en perfecto estado de limpieza.

Productos enológicos

Son almacenados en sus envases originales y dependiendo del tamaño, paletizados hasta el momento de ser utilizados.

Son ubicados en el cuarto destinado al almacenamiento de los mismos, claramente identificados.

Productos químicos

De igual manera son almacenados en sus envases originales en el cuarto reservado para ello, claramente identificados y siguiendo las instrucciones de las fichas de seguridad de los mismos.

3.3.3. Almacenamiento y conservación de productos intermedios

Los productos intermedios durante el proceso se encuentran almacenados en botas y/o depósitos, identificados perfectamente, a la



espera de ser transportados a una empresa externa para su estabilización final y embotellado.

En cuanto a condiciones particulares de conservación las instalaciones de **GRUPO VINÍCOLA** (Bodegas y almacenes) están construidas de manera que se puedan dar en ellas las condiciones climáticas favorables para el desarrollo de los procesos y para la no-degradación de materias primas/materiales y productos.

El vino que se encuentra almacenado y envejeciendo en botas de madera, en el interior de las bodegas, es bastante sensible a estas condiciones climáticas, en especial el fino. Las condiciones en que deben encontrarse las bodegas son básicamente las siguientes:

- Baja temperatura interior
- Poca oscilación térmica a lo largo del día y con las estaciones
- Alta humedad relativa

En caso de que se detecten condiciones inadecuadas para el envejecimiento de los vinos se pueden realizar acciones para adecuar las condiciones a las necesarias, en caso de condiciones climáticas externas extremas, como es el riego del albero de las bodegas, que refresca bastante el ambiente.

En las zonas donde se almacenan productos intermedios no debe almacenarse ningún otro que afecte a la calidad de los anteriores y se asegurará mediante los controles necesarios la correcta evolución y conservación de los mismos, así como la limpieza e higiene de todos los envases que contengan productos intermedios.



3.3.4. Almacenamiento y conservación de productos terminados

Se almacenan en el Almacén de Productos Terminados en su embalaje y envase fijado por las Fichas Técnicas de Especificaciones de Productos Terminados y no sobrepasando en ningún caso los dos palets de altura.

El Capataz establecerá los métodos de almacenamiento y conservación adecuados, vigilando especialmente que:

- Se mantiene la identificación en cada caja, palet o lote.
- Los palets se encuentran protegidos de las condiciones ambientales no deseables, tales como exceso de humedad y temperatura, lluvia, encharcamientos, etc.
- No se almacenan en las mismas salas productos tóxicos, venenosos o muy volátiles que puedan alterar las características organolépticas del producto.
- Se realiza adecuadamente la rotación de stock para aquellos productos que así lo requieran

En aquellos supuestos en que se considere necesario, el Capataz establecerá las instrucciones técnicas de almacenamiento adecuadas para que no se produzcan mermas en la calidad de los productos durante su estancia en almacenes.

Aunque no es nada habitual que los productos terminados se mantengan en nuestro almacén por largo período de tiempo se debe garantizar permanentemente la validez de aceptación del mismo, para ello



el Capataz no permitirá la puesta en circulación de productos terminados que mediante el nº de lote se demuestre que fueron producidos antes de:

| | | |
|--------------------|---|----------|
| Vinos Finos | : | 4 meses |
| Vinos Amontillados | : | 6 meses |
| Vinos Olorosos | : | 6 meses |
| Brandies | : | 12 meses |
| Vinagres | : | 12 meses |

Si ello ocurriera lo pondrá en conocimiento inmediato de la Enóloga, y se analizarán muestras con el fin de verificar nuevamente el producto y obtener o no así la renovación de aceptación.

El Responsable de Almacén comprueba periódicamente las condiciones del producto almacenado y en caso de que detecte algún daño o deterioro lo notifica al Capataz para su segregación e identificación.

3.3.5. Embalaje de productos terminados

Las operaciones de embalaje de productos terminados son realizadas por el personal de la bodega como fase final del proceso de fabricación, y previo a su almacenamiento y/o expedición aunque, en la mayoría de los casos, el producto final viene completamente terminado de la empresa embotelladora externa.

Los requisitos particulares de embalaje correspondientes a cada



producto quedan establecidos en la orden de producción y en las fichas técnicas de productos terminados.

3.4.- CONTROL DE EXISTENCIAS

El control de existencias se mantiene actualizado gracias al Programa informático de Almacén, que automáticamente contempla las entradas y salidas cuando se registra la recepción de materiales comprados o la expedición de productos, ya sea para el cliente o para algún embotellado externo. Aun así, con frecuencia bimensual el Responsable de Almacén procederá, en compañía del Capataz, a efectuar recuento físico de toda la mercancía inventariable que se encuentre en el Almacén, siendo firmado por ambos el correspondiente inventario, quedando una copia del mismo archivada en el Almacén, bajo la responsabilidad del Capataz, y el original en el Departamento de Administración.

3.5.- SALIDA DE ALMACÉN. EXPEDICIÓN

3.5.1. General

En la preparación de pedidos realizada por el Capataz se opera del siguiente modo:

- En las Órdenes de pedidos elaboradas por Administración se identifica tipo y código de lote del producto a servir.
- El Capataz y su equipo procede a la preparación del pedido conforme a la Orden de pedido segregando el producto.



- El producto embotellado, agrupado en cajas, se paletiza si no se encuentra paletizado, cuando el volumen o cantidad del envío lo permiten. El Capataz decidirá la viabilidad o no de la paletización.
- Se etiquetan los bultos y se devuelve la Orden de pedido actualizada a Administración. Dicha actualización consiste, en el caso que proceda, en actualizar los códigos de lotes reales empaquetados.
- Por último el Capataz incluirá la documentación remitida de Administración, tal como explica el PO-7.04 Gestión comercial.

El transporte hasta el cliente siempre es subcontratado a una empresa externa especializada, e incluye actividades de manipulación y período de almacenamiento en el vehículo que controla el Departamento de Administración.

No obstante, en prevención de cualquier eventualidad, todas las expediciones estarán cubiertas por el seguro correspondiente, siendo responsabilidad hasta el puerto de embarque de **GRUPO VINÍCOLA** y una vez embarcada la mercancía pasa a responsabilidad del cliente. Si no interviene ningún puerto la responsabilidad es de **GRUPO VINÍCOLA** hasta la llegada de la mercancía a las instalaciones del cliente. La expedición termina con la entrega y aceptación por parte del mismo, firmando éste el albarán o factura emitidos.

Uno de los requisitos a cumplir antes de una expedición y/o exportación de vinos/vinagres/brandies de Jerez es someterse a los controles de los Consejos Reguladores correspondientes (Consejo



Regulador de la Denominación de Origen "Jerez - Xèrés - Sherry" y "Vinagre de Jerez" y Consejo Regulador de la Denominación de Origen "Brandy de Jerez"), que certifican que los productos en cuestión son genuinos y cumplen los requisitos.

3.5.2. Para terceros países

Cuando hay una partida preparada para expedir ó exportar, **GRUPO VINÍCOLA** comunica al Consejo Regulador competente, mediante carta, la disponibilidad de dicha partida para someterla a sus controles.

Un oficial de dicho organismo (Veedor) se persona en nuestras dependencias para extraer muestras de la partida mencionada. La toma de muestras es aleatoria siendo 3 botellas más un botellín (1/4) la cantidad a tomar. Estas muestras son selladas con lacre e identificadas mediante etiquetillas por el Veedor.

El destino de estas muestras es:

- 2 botellas son enviadas, en caja sellada con lacre, a la Estación de Viticultura y Enología de Jerez dependiente de la Junta de Andalucía para su análisis.
- 1 botella es conservada por **GRUPO VINÍCOLA** como muestra testigo.
- 1 botellín (1/4), muestra en la que no aparece el nombre del productor, se envía al Comité de Cata del Consejo Regulador.

El Veedor, una vez tomada la muestra, registra la partida en el Libro del Consejo que se guarda en **GRUPO VINÍCOLA**, firmando en el



apartado correspondiente.

Transcurridos unos días, la Estación de Viticultura y Enología emite un certificado de análisis informativo que envía al Consejo Regulador.

Con el certificado de análisis y el dictamen del Comité de Cata, el Consejo Regulador da su aprobación a la partida.

3.5.3. Para países de la Unión Europea

En estos casos los Consejos Reguladores de Denominaciones de Origen han dispuesto tener muestras patrones de nuestros productos y periódicamente el Veedor se desplaza a **GRUPO VINÍCOLA** y toma muestras aleatorias de los productos terminados que en ese momento se estén produciendo ó estén almacenados en nuestras dependencias. Estas muestras se las llevan al Consejo Regulador que corresponda para su comparación con las muestras patrones en su poder.

El Veedor, una vez tomadas las muestras, hace el registro en el Libro del Consejo con la identificación del número de Lote impreso en la contra-etiqueta. Un duplicado de estas muestras sellada con lacre por el Veedor queda archivada en **GRUPO VINÍCOLA** como testigo.

Una vez recibido el certificado del Consejo Regulador el departamento de Administración avisa al Capataz y comienza el proceso de expedición. El Responsable del Almacén revisa el estado de estanqueidad del contenedor, comprobando principalmente que no existan orificios por donde pueda acceder agua y deteriorar la mercancía. Aceptado el contenedor se comienza la carga, que se realizará conforme a la Ficha Técnica de especificaciones de Productos Terminados que corresponda o en caso de cargas especiales, a las instrucciones escritas (con gráfico) emitidas por el Departamento de Administración.



4.- REGISTROS

Se consideran registros de este procedimiento los albaranes de entrada de la materia que se recepciona, así como los albaranes de salida que se emiten en la expedición. Estos registros son archivados por el departamento de Administración.

También son registros de calidad el Programa informático de Almacén y el Inventario Bimensual "manual". El original de este último se encuentra archivado por Administración ordenado por fecha.

De igual manera se consideran registros el Libro del Consejo que tiene **GRUPO VINÍCOLA** y los certificados de análisis enviados desde la Estación de Viticultura dando el visto bueno (o no) a nuestros productos. También será registro la autorización final del Consejo Regulador para la expedición. Todo ello estará archivado por Administración.

5.- RESPONSABILIDADES

El Capataz es el responsable último del adecuado almacenamiento, manipulación y conservación de los productos de **GRUPO VINÍCOLA**, así como de la no circulación de productos identificados No Conformes.

Es responsabilidad de Administración que el programa informático de almacén se encuentre siempre actualizado, así como del adecuado archivo y orden de los albaranes de entrada y salida de mercancías. Es también su responsabilidad avisar al Consejo Regulador correspondiente cuando quiera realizarse una expedición, y de archivar los registros necesarios generados por éste.

Las demás responsabilidades se han ido mencionando a lo largo de la descripción de este procedimiento.



6. ANEXOS

Este procedimiento no dispone de anexos.



VGRUPO VINICOLA

PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

PO- 7.06

IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

| | NOMBRE Y PUESTO | FIRMA |
|-------------------|---|-------|
| ELABORADO: | Carlos Labrador (Capataz) | |
| REVISADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| APROBADO: | Laura Benítez (Directora) | |



| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA | |
|------------------------|--|
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| EDICIÓN | FECHA | MODIFICACIONES |
|---------|------------|----------------------------|
| 0 | 10/05/2005 | Creación del Procedimiento |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| ÍNDICE | Página |
|-----------------------|---------------|
| 1.- OBJETO | 4 |
| 2.- ALCANCE | 4 |
| 3.- DESCRIPCIÓN | 4 |
| 4.- REGISTROS | 8 |
| 5.- RESPONSABILIDADES | 8 |
| 6.- ANEXOS | 9 |



1.- OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir la sistemática utilizada por **GRUPO VINÍCOLA** para identificar los productos asegurando que se mantiene la trazabilidad del mismo desde la saca de la solera correspondiente hasta su suministro al cliente.

2.- ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación, en cuanto al aseguramiento de la trazabilidad, a todos los productos elaborados y comercializados por **GRUPO VINÍCOLA**, desde la saca de la solera hasta la expedición del producto terminado y, en cuanto a identificación, a todas las Materias Primas y Auxiliares, Productos Intermedios y Productos Terminados de **GRUPO VINÍCOLA**.

3.- DESCRIPCIÓN

Todos los materiales y productos deben estar perfectamente identificados para evitar su uso incorrecto o indebido y deben estar totalmente relacionados con la documentación referente a ellos para mantener su trazabilidad.

Con el fin de identificar y permitir la trazabilidad del producto en todos sus componentes y poder analizar cualquier incidencia de nuestro producto ante un cliente, cualquier incorporación durante el proceso de elaboración del producto debe quedar controlada y archivada adecuadamente. En el proceso se tienen dos componentes fundamentales, el contenido y el continente, que deberán ser en todo momento controlados. El control será distinto, por lo que lo estudiaremos separadamente a continuación:



a) Vino / Brandy / Vinagre

Sin perder el producto su identidad desde el principio, ante cualquier modificación o adición de componentes se le incorpora una serie de dígitos en automático que lo hacen perfectamente identificables y comprobables mediante los boletines analíticos que van incorporados a cada paso como llave que abre la puerta hacia el siguiente. Toda esta documentación está debidamente archivada en la base de datos del ordenador.

GRUPO VINÍCOLA dispone de una red informática para controlar todo el proceso de producción que asigna en automático un número de lote a cada faena que se realiza al vino, brandy o vinagre y que por tanto cambie su estado.

b) Envases

Evidentemente la fase final de cualquier producto de **GRUPO VINÍCOLA** es el embotellado, y es en esta fase donde se incorporarán el mayor número de identificaciones y códigos que después permitan la trazabilidad correcta de éste.

Es aquí donde se incorpora el número de lote que resumirá todo el proceso seguido en el vino, así como el material que se ha ido incorporando. Las líneas de Embotellado disponen de un codificador con sistema láser o de proyección de tinta que, en el caso de **GRUPO VINÍCOLA**, incorpora la siguiente codificación:

LOXXXYYY

LLote. Será siempre la primera letra de esta codificación



O Letra que hace referencia al año de embotellado, p.e. O = 2006

XXX Grupo de tres números que coincide con el día del año en que se embotelló el producto

YYYY Grupo de cuatro dígitos que indica el número de lote de la orden llenada, el cual completa la información necesaria para poder hacer un rastreo de todo el proceso desde la formación del Cabeceo del vino utilizado hasta el embotellado y materiales utilizados.

Esta codificación se marcará en la parte baja izquierda de todas las contraetiquetas (si el sistema es de proyección de tinta) o grabado en la parte trasera de la botella (si el sistema es de láser) con un tamaño de dígito de 2 mm.

Además, utilizando el mismo método, cada caja de cartón llevará ese mismo número de lote en al menos una de sus caras en tinta de color negro y con tamaño de dígito mayor que el anterior.

Además del número de lote todos los productos elaborados en **GRUPO VINÍCOLA** podrán llevar las siguientes identificaciones:

Código de barras

Tanto las botellas como las cajas llevan un código de barras de acuerdo con las Fichas Técnicas de Especificaciones de Materias Primas y Auxiliares de cada contraetiqueta y/o caja.

Código Consejo Regulador



Además el nº del Consejo Regulador va impreso en el exterior de las cajas: Brandy = General y Vinos = Países Terceros no miembros de la Unión Europea.

Muestra de referencia de Productos Terminados

Tras cada lleno **GRUPO VINÍCOLA** se queda con una muestra del mismo que se archiva en lugar de acceso restringido en el laboratorio y que se numera con el nº de lote.

Los productos semielaborados se identificarán en cuanto a nombre y tipo de vino y el número de lote después de la saca. Además el sistema informático mantiene la identificación de cada depósito.

Los componentes líquidos que se reciben directamente de compras, tanto para vinos como para brandies y vinagres mantendrán la misma trazabilidad que para los demás productos intermedios. A partir de esta recepción el sistema mantiene la identificación para cada depósito.

Los depósitos de productos intermedios están numerados e identificados con una cartulina donde además se indica el producto que contiene y la fecha en que fue llenado.

El Capataz controla que todos los productos que entren estén perfectamente identificados. Así mismo comprobarán que las marcas sean legibles. No se distribuyen productos que no estén perfectamente identificados.

Los miembros del Departamento técnico supervisan el adecuado funcionamiento del sistema mediante inspecciones realizadas durante todo el proceso de elaboración.



4.- REGISTROS

Todos los registros relacionados con la trazabilidad de los productos en **GRUPO VINÍCOLA** son informáticos, ya que se realizan en el programa informático de gestión. A través de este programa se pueden identificar todo tipo de productos (ya sea materia prima, producto terminado, etc) y puede saberse las etapas por las que ha pasado, la fecha de cada una, los productos que se han incorporado, las mezclas y cualquier tipo de actividad relacionada con cada materia.

5.- RESPONSABILIDADES

La Responsable de Compras será responsable de indicar al suministrador, a la hora de la contratación, la necesidad de que el producto venga identificado con el nombre o código del suministrador, lote de fabricación y número de la orden de compra en el albarán correspondiente.

El Capataz dispone en todo momento de un sistema de codificación que identifique cada movimiento durante el proceso de elaboración del producto de tal forma que se pueda hacer un seguimiento desde el inicio hasta el embotellado.

El Capataz será responsable de marcar con códigos todas las transformaciones o cambios del vino en su proceso de elaboración, así como de mantener el archivo de los mismos al menos los tres últimos años mediante soporte informático.

El Capataz será responsable de supervisar la comprobación de la codificación de los productos y de garantizar que todos los productos terminados de **GRUPO VINÍCOLA** salen con los correspondientes códigos de identificación y cumpliendo con los criterios de codificación de



este procedimiento.

El Departamento Comercial será responsable de informar a los clientes sobre el sistema de codificación empleado por la empresa, si así lo requiere el cliente.

6.- ANEXOS

Este procedimiento no dispone de anexos, ya que los registros mencionados se generan todos informáticamente, a través del programa informático de gestión.



VGRUPO VINICOLA

PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

PO- 7.07

CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SUMINISTRO

| | NOMBRE Y PUESTO | FIRMA |
|-------------------|---|-------|
| ELABORADO: | Carlos Labrador (Capataz) | |
| REVISADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| APROBADO: | Laura Benítez (Directora) | |



| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA |
|---|
| PO-7.03 Evaluación y Seguimiento de Proveedores |
| Lista de SUMINISTRADORES aprobados |
| PO-7.02 Compra y Subcontratación |
| PO-8.04 Auditorias internas |
| PO-7.06 Identificación y Trazabilidad |
| Ficha de producto |
| |

| EDICIÓN | FECHA | MODIFICACIONES |
|----------------|--------------|----------------------------|
| 0 | 10/05/2005 | Creación del Procedimiento |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| ÍNDICE | Página |
|---|---------------|
| 1.- OBJETO | 4 |
| 2.- ALCANCE | 4 |
| 3.- DESCRIPCIÓN | 4 |
| 3.1.- PEDIDOS AL SUMINISTRADOR | 4 |
| 3.2.- EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SUMINISTRADOR | 5 |
| 3.3.- TRANSPORTE DE LA MERCANCÍA AL SUMINISTRADOR | 6 |
| 3.4.- VARIABLES DE CONTROL | 6 |
| 3.5.- INSPECCIONES | 16 |
| 3.6.- CONTROL DE CONTENIDO EFECTIVO | 24 |
| 3.7.- OTROS REQUISITOS | 26 |
| 4.- REGISTROS | 27 |
| 5.- RESPONSABILIDADES | 28 |
| 6.- ANEXOS | 29 |



1.- OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir la sistemática utilizada por **GRUPO VINÍCOLA** para controlar el servicio de embotellado y tratamiento previo de los productos contratado a una empresa externa.

2.- ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los procesos subcontratados a una empresa externa, llamada en adelante **SUMINISTRADOR**, relacionados con el embotellado de los productos y su tratamiento previo si procede.

3.- DESCRIPCIÓN

3.1.- PEDIDOS AL SUMINISTRADOR

Los pedidos al suministrador son realizados a través del programa informático y enviados mediante correo electrónico por la Responsable de Compras. La aceptación del pedido se produce cuando el mail es contestado con la firma del **SUMINISTRADOR**, dando así su conformidad con los requisitos solicitados.

El **SUMINISTRADOR** al que se realiza el pedido debe ser uno de los que estén previamente evaluados y homologados según el punto siguiente. En caso contrario, deberá esperarse a que el proveedor al que se le quiere realizar el pedido sea aprobado según este procedimiento.



3.2.- EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SUMINISTRADOR

La evaluación y el seguimiento de los **SUMINISTRADORES** se realizan de manera análoga a la de cualquier otro proveedor, por lo que sirve de guía el procedimiento PO-7.03 Evaluación y Seguimiento de Proveedores.

La evaluación y seguimiento de los **SUMINISTRADORES** también la realiza la Responsable de Compras con la ayuda y asesoramiento continuo del Capataz, Responsable de Calidad o cualquier otro miembro de **GRUPO VINÍCOLA** implicado. Existe de igual manera una “Lista de suministradores aprobados” y una “Ficha de Suministrador”, que elabora y mantiene actualizada la Responsable de Compras.

Los criterios para la evaluación previa del **SUMINISTRADOR** pueden ser los mismos que los usados para cualquier otro proveedor, siendo la opción preferente y recomendada la de visitar las instalaciones del proveedor y realizarle una pequeña auditoría, para conocer su manera de funcionar y sus controles. Además, es requisito imprescindible que el **SUMINISTRADOR** posea la certificación ISO 9001: 2000.

La evaluación continuada se realiza de manera análoga a la de cualquier proveedor, anotando en la ficha del **SUMINISTRADOR** si se diera el caso cualquier incidencia y tomando acciones correctivas si procede. Obviamente, el control de este tipo de proveedores es más exhaustivo que el de la mayoría de los restantes, dada la incidencia que tiene su actuación en la calidad de los productos de **GRUPO VINÍCOLA**.

De manera añadida respecto a cualquier otro proveedor, cuando se establece el primer contacto con un posible **SUMINISTRADOR** el Responsable de Calidad le envía o le entrega y explica personalmente a la persona de contacto correspondiente todos los requisitos de calidad



que **GRUPO VINÍCOLA** exige que sean cumplidos y que se muestran en este procedimiento, así como los controles e inspecciones que se realizarán. El **SUMINISTRADOR**, antes de ser aprobado definitivamente, debe firmar una copia de este procedimiento demostrando así su conformidad y compromiso de cumplir estos requisitos.

En caso de que con el tiempo siga siendo un **SUMINISTRADOR** aprobado, con una frecuencia anual éste deberá firmar de nuevo este procedimiento con los requisitos de calidad, que pueden o no haber sufrido modificación.

3.3.- TRANSPORTE DE LA MERCANCÍA AL SUMINISTRADOR

Una vez el **SUMINISTRADOR** ha aceptado por escrito el pedido, la Responsable de Compras informa al Capataz para estén preparados para su transporte a las instalaciones del **SUMINISTRADOR** los productos intermedios, el material auxiliar y, si procede, el material enológico necesario para su tratamiento externo y embotellado.

La Responsable de Compras también debe contratar a una empresa de transporte para que lleve la mercancía mencionada a su destino. Este trámite se realiza como cualquier otra subcontratación, según lo estipulado en el procedimiento PO-7.02 Compra y Subcontratación.

3.4.- VARIABLES DE CONTROL

3.4.1.- Características de los productos de GRUPO VINÍCOLA

- **Organolépticas**

01 - 0 - Olor



02 - 0 - Sabor

03 - 0 - Limpidez

04 - 0 - Brillo

▪ **Físico - Químicas**

01 - FQ - Alcohol % Vol.

02 - FQ - Densidad 20/20

03 - FQ - Color

▪ **Microbiológicas**

01 - M - Levaduras

02 - M - Bacterias

03 - M - Mohos

▪ **De Preparación / Presentación**

3.4.2.- Nominale y tolerancias

▪ **Características organolépticas**



01-O - Olor. Propio del tipo de producto. Exento de olores extraños

02-O - Sabor. Propio del tipo de producto. Exento de sabores extraños

03-O - Limpidez. Exento de partículas (filtro)

04-O - Brillo. Exento de turbidez (luz - lectura)

▪ **Características físico - químicas**

Según Ficha Técnica de cada producto y con la legislación aplicable en vigor.

▪ **Características microbiológicas**

01 - M - Levaduras - < 5/100 ml. para todos los Finos

< 10/100 ml. para Amontillados

< 20/100 ml. para Olorosos

< 50/100 ml. para Vinos Viejos

02 - M - Bacterias - Exento

03 - M - Mohos - Exento

▪ **Características de preparación / presentación**



Para este apartado y siempre que sea posible se dispondrá de muestras límites (m/l) que ayuden a tomar la decisión de correcto o deficiente. Estas muestras estarán elaboradas, supervisadas y bajo la custodia del Capataz.

DC - Defectos Composición

01 - DC - Debe corresponder a su composición según su Ficha técnica de producto terminado.

02 - DC - Debe corresponder a su composición según su Ficha técnica de producto terminado

CJ - Cajas

01 – CJ - Las cajas no deben presentar suciedad alguna exteriormente

02 - CJ - Las cajas no deben presentar deformación alguna

03 - CJ - Las cajas no deben presentar daño alguno

04 - CJ - Todas las cajas deben contener el N° de lote

05 - CJ - Los hilos de cola caliente no deben entrar en el interior de la caja

06 - CJ - Las cajas no deben presentar descentramiento de marcas, reventamientos de textos o falta de tinta en los mismos

07 - CJ - Todas las golillas y/o solapas deben estar bien



pegadas

ET / CT - Etiquetas / Contras

01 - ET/CT- Las etiquetas no deben presentar descentramiento con relación al centro del escudo de la botella según m/l.

02 - ET/CT- Las etiquetas no deben tener inclinación entre sus extremos inferiores, con relación a la base de la botella según m/l.

03 - ET/CT- Las etiquetas no deben presentar zonas despegadas superior a las m/l.

04 - ET/CT- Las etiquetas no deben presentar zonas rotas con falta de papel

05 - ET/CT- Las etiquetas no deben contener manchas de ninguna índole

06 - ET/CT- Las etiquetas no deben presentar arrugas superiores a las m/l.

07 - ET/CT- Las etiquetas no deben presentar descentramientos, reventamientos o falta de tinta en los textos y/o figuras

08 - ET/CT- Todas las contraetiquetas deben ser codificadas con nº de lote

09 - ET/CT- La altura de etiquetado debe corresponder con la Ficha del producto y no superar las desviaciones de las m/l.



10 - ET/CT- Falta de collarín promoción en la unidad de producto

CP - Cápsulas

01 - CP - Las cápsulas no deben presentar manchas de tintas, grasa u otras.

02 - CP - Las cápsulas no deben presentar zonas arañadas, rajadas, etc.

03 - CP - Las cápsulas no deben presentar arrugas por defectos de retracción o ceñido.

04 - CP - Las cápsulas no deben presentar descentramientos, reventamientos o falta de tintas en su impresión

TP - Tapón / Cierre

01 - TP - Tapón con coronas incompletas

02 - TP - Tapón levantado más que la m/l.

03 - TP - Tapón roto y/o salientes peligrosos (rebabas)

04 - TP - Cierres con defectos de impresión

05 - TP - Cierres con salientes peligrosos

06 - TP - Cierres dañados y/o arañados

07 - TP - Cierres NO rompen al abrir



BT - Botellas

01 - BT - Las botellas no deben presentar suciedad exterior de ninguna clase

02 - BT - Las botellas deben estar completamente limpias interiormente

03 - BT - El relieve del sello grabado en la botella debe ser nítido

04 - BT - Las botellas deben poseer un color dentro de nuestros límites

05 - BT - Las botellas no deben presentar zonas rajadas ni salientes de peligrosidad

06 - BT - Las botellas no deben presentar arañones ni rozaduras

07 - BT - Nivel de lleno bajo límites

08 - BT - Las botellas no deben presentar deformaciones o defectos graves de aspecto

09 - BT - Las botellas no deben presentar zonas mateadas por exceso de tratamiento superficial

3.4.3.- Definición y clasificación de defectos

A continuación se detalla la definición y clasificación de los defectos:



Definición

Un "defecto" es cualquier disconformidad de la unidad de producto, con los requisitos que le sean exigidos.

Una "clasificación de defectos" es una enumeración de los defectos posibles en el producto, clasificados de acuerdo con su importancia.

➤ **Defecto crítico**

Es aquel que según la razón de la experiencia conduce probablemente a condiciones arriesgadas o inseguras para los individuos que lo utilicen o pueda llegar a impedir el funcionamiento para el que ha sido concebido.

➤ **Defecto principal**

Es aquel que sin ser crítico puede ocasionar disconformidad o bien disminuir sustancialmente la idoneidad o utilidad del producto para la finalidad prevista.

En ocasiones puede ser difícil diferenciar entre crítico y principal, la decisión se tomará en función de las repercusiones a que dieran lugar: peligrosidad para las personas, costes de reparación o reposición, importancia de la disconformidad.

➤ **Defecto secundario**

Es aquel que no reduce sensiblemente la utilidad del producto para el fin a que está destinado.



Clasificación de defectos

➤ De composición (críticos)

- Características organolépticas
- Características físico-químicas
- Características microbiológicas
- Características de Preparación / Presentación

01-DC

02-BT

02-DC

05-BT

03-DC

03-TP

05-TP

➤ De funcionalidad (principal)

- Características de Preparación / Presentación

04-CJ

01-TP

08-BT

05-CJ

04-TP

07-CJ

06-TP



07-TP

➤ **De estética (secundarios)**

• Características de Preparación / Presentación

| | | | | |
|---------|---------|---------------|---------|---------|
| 02 - TP | 01 - CJ | 01 - ET/CT | 01 - CP | 01 - BT |
| | 02 - CJ | 02 - ET/CT | 02 - CP | 03 - BT |
| | 03 - CJ | 03 - ET/CT | 03 - CP | 04 - BT |
| | 06 - CJ | 04 - ET/CT | 04 - CP | 06 - BT |
| | | 05 - ET/CT | | 07 - BT |
| | | 06 - ET/CT | | 09 - BT |
| | | 07 - ET/CT | | |
| | | 08 - ET/CT | | |
| | | 09 - ET/CT | | |
| | | 10 - ET/CT(*) | | |

(*)La falta de collarines de promoción en una unidad de producto terminado se clasificará como Defecto Secundario



3.5.- INSPECCIONES

GRUPO VINÍCOLA podrá realizar, a través de su personal, tres tipos de inspecciones:

- Auditorias sobre el sistema.
- Inspección sobre el proceso y/o producto intermedio.
- Inspección sobre el producto terminado.

3.5.1.- Auditorias sobre el sistema

GRUPO VINÍCOLA enviará a sus representantes a las instalaciones del **SUMINISTRADOR**, previa comunicación mediante un plan de trabajo, a fin de realizar la Auditoría del Sistema de Gestión de la Calidad, así como de los Productos y de los procesos de producción.

Entre otros, las auditorias podrán incluir los siguientes procesos:

- Diseño
- Identificación y Trazabilidad
- Planificación
- Compra y suministros
- Fase industrial:



- Mezclas
 - Clarificación
 - Filtración
 - Tratamiento por frío
 - Etc.
-
- Embotellado
 - Entrega
 - Control de Equipos de Seguimiento y Medición
 - Mantenimiento
 - Formación
 - Auditorias internas
 - No Conformidades
 - Acciones Correctivas / Acciones Preventivas
 - Reclamaciones

GRUPO VINÍCOLA dejará constancia escrita de las desviaciones o no conformidades detectadas durante la auditoría mediante las hojas de No Conformidad y Acción Correctiva asociada. El **SUMINISTRADOR** se



compromete dentro del plazo de 15 días a devolver a **GRUPO VINÍCOLA** esta hoja identificando las causas y las propuestas de acción correctiva para cada desviación, así como identificará a los responsables y plazo de ejecución.

GRUPO VINÍCOLA dispondrá de 15 días para aprobar/denegar las acciones propuestas e informar al **SUMINISTRADOR**. En caso de no aprobación por parte de **GRUPO VINÍCOLA**, ésta deberá argumentar al **SUMINISTRADOR** su decisión y se abrirá un período de propuestas y réplica (no superior a un mes) con objeto de llegar a acuerdo y concretar la acción correctiva adecuada.

Las auditorias se realizarán cumpliendo los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad de **GRUPO VINÍCOLA** y, concretamente, del procedimiento PO-8.04 Auditorias internas, que quedará a disposición del **SUMINISTRADOR** si este lo solicita. Las auditorias pueden realizarse con la frecuencia que **GRUPO VINÍCOLA** considere necesaria, cualquiera que sea, siempre y cuando avise al **SUMINISTRADOR** al menos 15 días antes de la fecha determinada.

El **SUMINISTRADOR** garantiza mediante el seguimiento y medición de los “Indicadores de Procesos” que se cumplen las especificaciones de los mismos y que éstas se van modificando cada año de forma que se demuestre y evidencie (a petición de **GRUPO VINÍCOLA**), la mejora continuada de los procesos.

3.5.2.- Inspección sobre el proceso y/o producto intermedio.

Un control del proceso tiene como objetivo principal conocer la capacidad que tiene el proceso de producir un producto dentro de los límites de las especificaciones establecidas.



Las operaciones del proceso que deben ser controladas son todas aquellas que incidan en la consecución de la calidad del producto que se especifica en el Sistema de Gestión de Calidad.

El **SUMINISTRADOR** debe tener definido y documentado al menos:

- Descripción del proceso de elaboración del producto.
- Puntos de muestreo.
- Atributos y variables a medir
- Intervalo o frecuencia de las mediciones
- Registro de datos
- Trazabilidad de todo el proceso
- Documentos de referencia (requisitos)
- No conformidades y acciones correctivas asociadas
- Planes de mejora por fabricación

El **SUMINISTRADOR** está obligado (a petición de **GRUPO VINÍCOLA**) a facilitar cuantos registros y evidencias sean necesarias para la verificación de la calidad del proceso de producción de los productos suministrados, en cualquiera de sus fases de producción.

Respecto a la toma de muestras que realiza **GRUPO VINÍCOLA**, el **SUMINISTRADOR** le facilitará con una semana de antelación, la



programación de realización de los procesos de clarificación, filtración, refrigeración y embotellado, a fin de que este pueda solicitar la toma de muestras que precise o realizar visita y toma de muestras in situ, a su elección.

GRUPO VINÍCOLA, conociendo esta programación, puede acudir a las instalaciones del **SUMINISTRADOR** y realizar la inspección del proceso sin previo aviso y con la frecuencia que desee.

3.5.3.- Inspección sobre el producto terminado

El objetivo principal de estas inspecciones es garantizar la calidad de los productos enviados al cliente. **GRUPO VINÍCOLA**, al igual que en el caso anterior, puede acudir a las instalaciones del **SUMINISTRADOR** y realizar la inspección sobre los productos sin previo aviso y cuantas veces considere necesario, una vez que éste le ha informado sobre la planificación del trabajo.

A. Criterios

Los criterios a aplicar serán de acuerdo con la legislación vigente aplicable, la norma ISO 9001: 2000 y el Sistema de Gestión de Calidad de **GRUPO VINÍCOLA**.

De igual manera las inspecciones sobre el producto terminado se realizarán en base a las Fichas de Productos que posee **GRUPO VINÍCOLA** de cada uno de sus productos. Estas Fichas detallan todas las características organolépticas y de presentación de cada uno de los productos, y se muestra el formato en el Anexo 4.

El control de calidad efectuado por el **SUMINISTRADOR** deberá tener



una eficacia igual o superior a la que se contempla en este procedimiento.

B. Dimensión de lotes

A efectos de inspección de productos terminados, cada lote estará compuesto por el nº de botellas correspondiente a la fabricación de una orden de pedido y jornada laboral, siempre y cuando todos los elementos de composición del lote se mantengan invariables desde el inicio de fabricación hasta la terminación del mismo. Así por ejemplo, si una orden de pedido no se acaba dentro de una jornada laboral, el resto llevará un lote distinto; lo mismo ocurrirá si cambia el depósito de producto, etc.

El número de lote de cada producto debe ir identificado en cada botella y en cada caja, considerándose defecto su omisión o lectura ilegible. La estructura de codificación será la establecida por **GRUPO VINÍCOLA** en el procedimiento PO-7.06 Identificación y Trazabilidad, que está a disposición del **SUMINISTRADOR** que lo solicite. Cualquier alteración a esta estructura debe ser propuesta por el suministrador y aprobada por **GRUPO VINÍCOLA**.

C. Inspección. Control de defectos

El **SUMINISTRADOR** es el responsable de que los productos embotellados salgan al mercado en perfectas condiciones, y de que no presenten ninguno de los defectos anteriormente mencionados. Para ello, el **SUMINISTRADOR** puede implantar cuantos controles sean necesarios, con el fin de garantizar la adecuada elaboración y presentación de los productos.

Además, **GRUPO VINÍCOLA** puede realizar una inspección sobre los productos terminados cada vez que lo considere necesario y sin necesidad de avisar previamente. En la toma de muestras para la inspección **GRUPO VINÍCOLA** usará la misma metodología utilizada en la recepción de materiales auxiliares comprados y descrita en el procedimiento PO-7.02



Compra y subcontratación. Esta sistemática junto con la metodología general descrita en este procedimiento, son las pautas recomendadas por **GRUPO VINÍCOLA** para realizar la inspección.

En general esta metodología a seguir consiste en lo siguiente:

- Se toma la muestra de la manera descrita en el procedimiento PO-7.02 Compra y subcontratación. A continuación se muestra textualmente lo que se describe en dicho procedimiento, para que esté a disposición del **SUMINISTRADOR**:

$$n = k^2 \times P \times (100-P) \times N / [e^2 \times (N-1) + k^2 \times P \times (100-P)]$$

k = 2, para un 95,5 % de confianza.

P es la estimación del porcentaje del pedido que se rechaza (0,2%). Se ha estimado mediante históricos.

e es el error muestral (3%)

N es el tamaño de la muestra. Para un intervalo de N entre 1000 y 100000 unidades se obtiene **n** comprendido entre 8 y 9 unidades. Se establece por tanto que se revisarán 10, para que la muestra sea representativa en todos los casos posibles.

Si durante la inspección se encuentran 5 unidades que no se consideran aptas se inspeccionarán otras 10. Si vuelven a ser rechazadas otras 5 se rechazará el lote completo.

- Se inspeccionan visualmente.



- Se determina el nº de botellas defectuosas con:
 - Defectos críticos
 - Defectos principales
 - Defectos secundarios
- Se entiende por unidad defectuosa aquella con uno o más defectos.

En los casos en que ambas partes lo consideren necesario el **SUMINISTRADOR** preparará/dispondrá de muestras límites para poder comparar los productos preparados con dichas muestras

D. Incumplimiento de requisitos de calidad

El hecho de que 5 lotes consecutivos presenten problemas o sean rechazados puede hacer pensar que algunos envíos al cliente tenían una calidad deficiente.

El riesgo de aceptar lotes defectuosos es inadmisibles y consecuentemente no se le enviarán nuevos lotes al **SUMINISTRADOR**. En este caso, se acordará entre ambas partes un plazo para mejorar la calidad del producto.

E. Toma de muestras para GRUPO VINÍCOLA

Con independencia de las muestras que para sus inspecciones y control necesite, el **SUMINISTRADOR** deberá tomar, identificar, conservar y custodiar de forma adecuada hasta la entrega a **GRUPO VINÍCOLA** una



muestra de la línea de una caja por cada lote que se produzca. El propósito principal de estas muestras será mantener el archivo de referencias de embarques que se utilizará en el caso de investigación de reclamaciones de clientes. Otro uso será como patrón comparativo de llenos anteriores y evolución del producto en el tiempo.

GRUPO VINÍCOLA se reserva el derecho de modificar el número de muestras si fuese necesario para la realización de análisis. Estas muestras serán utilizadas exclusivamente por **GRUPO VINÍCOLA**.

3.6.- CONTROL DE CONTENIDO EFECTIVO

El **SUMINISTRADOR** tiene que realizar el Control de Contenido Efectivo a todos los lotes de **GRUPO VINÍCOLA**, según lo estipulado en el real decreto nº 703/1.988 publicado en el BOE de fecha 7 de julio de 1.988. La Metodología que debe seguirse es la siguiente:

1.- Extraer una muestra después de la taponadora de 20 unidades en submuestras de 5, con el mismo intervalo de tiempo según la duración del proceso de embotellado, obteniéndose de esta manera el peso bruto de cada unidad. Este pesaje será por sistema destructivo y el valor se introducirá en la hoja de contenido efectivo. A continuación la botella se vacía y se vuelve a pesar, introduciendo el valor obtenido en la mencionada hoja.

Además, con la densidad del líquido puede saberse cuánto debe pesar éste supuestamente si contuviera exactamente el volumen indicado en la etiqueta. El control que se describe consiste en comparar el peso real del líquido que se obtiene, por diferencia de pesada, y el peso que debería tener.



2.- Para el proceso de llenado se debe respetar que:

- a) La media de la submuestra sea igual o mayor que el nominal de la botella
- b) Podrá encontrarse alguna unidad con $< T1$ siempre que se cumpla el punto a)
- c) No podrá encontrarse ninguna botella con $< T2$.

| Formato | T1 (g) | T2 (g) = 2 T1 |
|----------------|---------------|----------------------|
| 750 ml. | 15 | 30 |
| 375 ml. | 11,25 | 22,50 |

Será objeto de No Conformidad cuando lo anterior no se cumpla, actuando de la siguiente forma:

- 1) Informar de la incidencia al Capataz de **GRUPO VINÍCOLA**.
- 2) Emitir una acción correctiva, que deberá comunicarse a **GRUPO VINÍCOLA**
- 3) Ejecutar la acción con el visto bueno de **GRUPO VINÍCOLA**.



3.- Después del control de contenido efectivo se verificará que el continente cumple las especificaciones recogidas en la Ficha Técnica del producto, verificando que son correctas todos los componentes del continente. Se rechazará aquella botella que no cumpla alguna de las especificaciones.

4.- Para que se respeten los puntos 2b y 2c, además el **SUMINISTRADOR** dispone de dos personas en la línea de embotellado que controlan visualmente cada botella que sale de la línea. En caso de duda la botella en cuestión se pesará en la báscula para comprobarlo.

GRUPO VINÍCOLA puede en sus inspecciones controlar que el Control de Contenido Efectivo se realiza adecuadamente. El **SUMINISTRADOR** tiene la obligación de enviar a **GRUPO VINÍCOLA** los registros que evidencian el control realizado, así como los resultados obtenidos, en el Formato de Control de Contenido Efectivo que se muestra en el Anexo 4.

En el caso de que durante el embotellado el **SUMINISTRADOR** detectase alguna anomalía, el proceso se parará inmediatamente, y **GRUPO VINÍCOLA** debe ser informado de dicha incidencia.

3.7.- OTROS REQUISITOS

GRUPO VINÍCOLA exige además otros requisitos de calidad a sus **SUMINISTRADORES**, como son:

- Compromiso de cumplir toda la legislación aplicable.
- Adecuada formación y cualificación del personal manipulador.



- Implantación de unas buenas prácticas de manipulación en el proceso de elaboración.
- Implantación de un Sistema de Autocontrol (A.P.P.C.C.)
- Adecuada limpieza, desinfección y mantenimiento de las instalaciones y equipos,
- Etc.

4.- REGISTROS

Los registros relacionados con este procedimiento son:

- Los pedidos realizados y aceptados, archivados por la Responsable de Compras ordenados por fecha.
- Las copias de este mismo procedimiento que son firmadas por el **SUMINISTRADOR** previamente a su aprobación por **GRUPO VINÍCOLA**.
- Las Fichas de **SUMINISTRADORES**, análogas a las utilizadas para los proveedores. No se considera necesario en este caso el registro de Evaluación inicial, ya que se realizará una auditoría previa a su aprobación y se dejará evidencia en un informe. La Lista de **SUMINISTRADORES** aprobados se considera un documento asociado a este procedimiento, así como las Fichas de los Productos.
- Informe de la auditoría inicial realizada al **SUMINISTRADOR**, así como los informes de las siguientes auditorías que se



realicen.

- Del resto de las inspecciones no se dejará evidencia mediante informe, por no considerarse operativo y tampoco necesario. En caso de que en estas inspecciones se detecten anomalías, entonces sí se dejará registro de las mismas, ya que se abrirán informes de No conformidad y Acciones Correctivas y / o Preventivas si procede.
- Acciones correctivas emprendidas por el **SUMINISTRADOR** en caso de que en las auditorias realizadas se hayan detectado desviaciones o en caso de problemas en la producción o en el control de contenido efectivo.
- Certificado ISO 9001:2000 vigente del **SUMINISTRADOR**.
- Registros propios del tratamiento y embotellado de los productos, necesarios para el aseguramiento de la calidad, como puede ser el Registro del Control de Contenido Efectivo, registros de Trazabilidad, etc.

5.- RESPONSABILIDADES

La Responsable de Compras será responsable de hacer los pedidos al **SUMINISTRADOR**, así como de mantener el contacto necesario para que los pedidos estén claros y ambas partes sean conocedoras y estén conformes.

La Responsable de Compras es la responsable de mantener la Lista de **SUMINISTRADORES** y las Fichas de cada uno adecuadamente controladas y actualizadas. Para ello estará en contacto continuo con



cualquier otro miembro de **GRUPO VINÍCOLA** que disponga de cualquier información al respecto.

El Capataz, o la persona en quien delegue, es el responsable de realizar las inspecciones al suministrador y de comprobar que el proceso de elaboración allí realizado, así como el embotellado, se hacen de acuerdo a los requisitos de calidad previamente establecidos.

El Capataz es el responsable de supervisar y archivar los registros de Control de Contenido Efectivo y cualquier otro tipo de registros generados y proporcionados por el **SUMINISTRADOR**.

La Enóloga es la responsable de custodiar las muestras de los lotes embotellados, así como de su análisis en caso de que se produjera alguna reclamación de clientes.

El Responsable de Calidad es el que realiza las auditorias al **SUMINISTRADOR**. Los informes de las mismas serán guardados por él, clasificados por **SUMINISTRADOR**. También es el responsable de dar a conocer y explicar este procedimiento al **SUMINISTRADOR** y de que lo firme. De igual forma es el responsable de guardar estos procedimientos firmados.

6.- ANEXOS

ANEXO 1: Lista de SUMINISTRADORES aprobados



ANEXO 2: Ficha de SUMINISTRADOR

ANEXO 3: Ficha de Producto

ANEXO 4: Formato Control de Contenido Efectivo.



ANEXO 2: FICHA DE SUMINISTRADOR

| GRUPO VINÍCOLA | FICHA DE SUMINISTRADOR | | Hoja de . Fecha: |
|--|--------------------------------|-------------------|-------------------------|
| NOMBRE: _____ CÓDIGO: _____ DATOS (Domicilio, nº fax, Tfno, mail...): _____ FECHA AUDITORIAS REALIZADAS: _____ | | | |
| FECHA | INCIDENCIAS / Nº Informe NC | ACCIÓN CORRECTIVA | FIRMA R. COMPRAS |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| REVISIÓN ANUAL RESPONSABLE DE CALIDAD: | | | |
| OBSERVACIONES | | FECHA | FIRMA |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |



ANEXO 3: FICHA DE PRODUCTO

| FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO* | |
|--|---|
| DENOMINACIÓN COMERCIAL DEL PRODUCTO: | CLASIFICACIÓN (según legislación vigente): |
| | CLASIFICACIÓN (interna): |
| MARCA COMERCIAL (de producción, elaboración, envasado, ...) | CATEGORÍA DEL PRODUCTO: |
| COMPOSICIÓN | |
| CUALITATIVA: | DESCRIPCIÓN DEL PROCESADO: |
| CUANTITATIVA: | |
| GRADOS: | |
| PRESENTACIÓN | |
| CAJA: | CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO: |
| UNIDADES: | |
| Botella: | CONDICIONES DE TRANSPORTE: |
| CAPACIDAD: | |
| CÁPSULA: | |
| TAPÓN: | |
| ETIQUETA: | |
| CONTRA: | |



| | | |
|--|--------------|----------|
| DESTINO FINAL PREVISTO (cómo y por quién va a ser consumido): | | LOTEADO: |
| OBSERVACIONES: | FECHA: | EDICIÓN: |
| | RESPONSABLE: | |

**NOTA: Esta ficha será completada con cuanta información y anexos sean necesarios*



ANEXO 4: FORMATO CONTROL CONTENIDO EFECTIVO

| CONTENIDO EFECTIVO | | | | | | |
|-----------------------------|------------|----------------------|-------|----------------------|--------------|--|
| FECHA: <input type="text"/> | | | | | | |
| Hora | Muestra | TARA | BRUTO | CAPACIDAD | MASA VOLUM. | |
| 7:30 | 1 | | | | TIPO DE VINO | |
| | 2 | | | | | |
| | 3 | | | | | |
| | 4 | | | | | |
| | 5 | | | | | |
| | Recorrido: | | | | | |
| Media: | | | | | | |
| 9:30 | 1 | | | | MASA VOLUM. | |
| | 2 | | | | TIPO DE VINO | |
| | 3 | | | | | |
| | 4 | | | | | |
| | 5 | | | | | |
| | Recorrido: | | | | | |
| Media: | | | | | | |
| 11:30 | 1 | | | | MASA VOLUM. | |
| | 2 | | | | TIPO DE VINO | |
| | 3 | | | | | |
| | 4 | | | | | |
| | 5 | | | | | |
| | Recorrido: | | | | | |
| Media: | | | | | | |
| 13:30 | 1 | | | | MASA VOLUM. | |
| | 2 | | | | TIPO DE VINO | |
| | 3 | | | | | |
| | 4 | | | | | |
| | 5 | | | | | |
| | Recorrido: | | | | | |
| Media: | | | | | | |
| 14:00 | 1 | | | | MASA VOLUM. | |
| | 2 | | | | TIPO DE VINO | |
| | 3 | | | | | |
| | 4 | | | | | |
| | 5 | | | | | |
| | Recorrido: | | | | | |
| Media: | | | | | | |
| Recorridos: | | <input type="text"/> | | <input type="text"/> | | |
| Medias: | | <input type="text"/> | | <input type="text"/> | | |



GRUPO VINICOLA

PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

PO- 7.08

CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

| | NOMBRE Y PUESTO | FIRMA |
|-------------------|---|-------|
| ELABORADO: | Diana Millán (Enóloga) | |
| REVISADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| APROBADO: | Laura Benítez (Directora) | |



| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA |
|--|
| IT-7.08.01 Verificación de balanzas |
| IT-7.08.02 Verificación de termómetros |
| IT-7.08.03 Verificación interlaboratorio |
| |
| |
| |

| EDICIÓN | FECHA | MODIFICACIONES |
|----------------|--------------|----------------------------|
| 0 | 10/05/2005 | Creación del Procedimiento |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| ÍNDICE | Página |
|--|---------------|
| 1.- OBJETO | 4 |
| 2.- ALCANCE | 4 |
| 3.- DESCRIPCIÓN | 4 |
| 3.1.- GENERAL | 4 |
| 3.2.- CALIBRACIÓN / VERIFICACIÓN INTERNA | 6 |
| 3.3.- CALIBRACIÓN / VERIFICACIÓN EXTERNA | 6 |
| 3.4.- FICHA DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN. | 8 |
| 3.5.- VERIFICACIÓN INTERLABORATORIO. | 9 |
| 4.- REGISTROS | 9 |
| 5.- RESPONSABILIDADES | 9 |
| 6.- ANEXOS | 9 |



1.- OBJETO

Establecer los criterios generales y la sistemática para el control, mantenimiento y calibración de los equipos utilizados en las actividades de inspección, medición y ensayo desarrolladas por **GRUPO VINÍCOLA**.

2.- ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a aquellos equipos de inspección, medición y ensayo empleados en el control de las variables del proceso y de las características especificadas de materias primas y productos, y cuyo uso pueda incidir en la calidad de los productos o servicios realizados por **GRUPO VINÍCOLA**.

3.- DESCRIPCIÓN

3.1.- GENERAL

La Enóloga se encargará de establecer el procedimiento para controlar y realizar el mantenimiento y cuidado de los equipos de inspección, medición y ensayo. Establece la metodología que debe usarse en la verificación / calibración, y la frecuencia de las mismas.

Los equipos de inspección, medición y ensayo sujetos a calibración o verificación utilizados por **GRUPO VINÍCOLA** vienen recogidos cada uno en una Ficha, llamada "Ficha de instrumentos de medición" (Anexo 1). Estas fichas se archivan todas juntas en una carpeta, de modo que forman un listado de los equipos de **GRUPO VINÍCOLA** que están sujetos a verificación / calibración.



La Enóloga será la responsable máxima del control de los equipos de inspección, aunque el analista de laboratorio se encargará del cuidado y mantenimiento de los equipos, que consistirá en operar con ellos de forma correcta para evitar daños o alteraciones en los mismos.

El analista antes de uso comprobará que los equipos utilizados estén calibrados o verificados y se encuentran dentro del período de validez de la calibración o verificación.

El analista comunicará a la mayor brevedad posible a la Enóloga la situación del equipo cuando compruebe que se acerca o, en caso extremo, que se ha superado la fecha indicada en la Ficha del equipo.

El analista evitará además el uso de equipos de medida que tengan avería, o no estén calibrados o verificados, avisando a la Enóloga para que retire estos equipos de servicio mientras no se subsane la avería, se calibre o verifique el equipo, o bien cause baja definitiva para su uso, identificándose entonces en su Ficha correspondiente.

Las calibraciones y verificaciones podrán ser externas o internas, a juicio de la Enóloga.

En el caso de que cualquier equipo sometido a control de calibración o verificación haya rebasado su período de calibración o quede fuera de servicio de forma accidental, se deberán efectuar las siguientes acciones:

1. Identificación y segregación del equipo: cuando se detecte que algún equipo de medición y ensayo se encuentra afectado de acuerdo con lo mencionado anteriormente, el analista avisará a la Enóloga para que lo retire de uso, hasta decidir la solución a tomar al respecto (calibrarlo, verificarlo, repararlo, eliminarlo definitivamente, etc.).



2. Evaluación de las últimas medidas y comprobaciones realizadas. Cuando se detecte que un equipo no responde adecuadamente la Enóloga evalúa la validez de las últimas medidas realizadas con dicho equipo para determinar si éstas pudieran haber afectado a la calidad de los servicios prestados. En caso de ser necesario, decidirá las acciones retroactivas necesarias.

3.2.- CALIBRACIÓN / VERIFICACIÓN INTERNA

Las calibraciones internas, en caso de existir, serán realizadas en **GRUPO VINÍCOLA** a través de sistemáticas de operación definidas, y en caso necesario documentadas, por la Enóloga junto con el Responsable de Calidad, en Instrucciones Técnicas específicas para el calibrado a realizar.

La verificación periódica consiste en comprobar el buen estado de los equipos de seguimiento y medición para su uso.

Tanto de las calibraciones como de las verificaciones se dejará constancia de la metodología usada y de los resultados obtenidos en el “Informe de calibración/verificación interno” (Anexo 2). En él se indica el tipo de calibración / verificación que se realizó, la fecha y los resultados de la misma, entre otros datos.

3.3.- CALIBRACIÓN / VERIFICACIÓN EXTERNA

GRUPO VINÍCOLA encargará la calibración de los equipos que lo precisen a Laboratorios Acreditados, solicitando los certificados y resultados de la calibración, que se adjuntarán a la Ficha de instrumento.

Así, las operaciones de calibración realizadas por una entidad externa deberán quedar registradas en un Certificado de Calibración que,



dependiendo del laboratorio o entidad externa, puede tener los siguientes datos:

- Identificación del laboratorio o entidad que ha efectuado la calibración.

- Número de certificado

- Identificación y trazabilidad y/o datos de los patrones empleados.

- Identificación del equipo calibrado

- Declaración de trazabilidad y/o datos de los patrones empleados (última calibración realizada, entidad que la efectuó, incertidumbre.)

- Condiciones de calibración

- Método de calibración (breve descripción del documento aplicado y/o referencia del mismo si corresponde a un procedimiento)

- Medidas realizadas

- Resultados e incertidumbres

- Fecha de calibración

- Sello del laboratorio y firma de la persona responsable de la calibración



La Enóloga verifica que los Certificados son completos y solicita, de no ser así, la información necesaria a la entidad calibradora.

3.4.- FICHA DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN.

La Enóloga elabora y mantiene al día una Ficha de instrumento (Anexo 1) para cada equipo de medición y ensayo, que confecciona en el momento de su aceptación.

En esta Ficha se hacen constar los siguientes datos:

- Designación del instrumento
- Código
- Marca / Modelo
- Número de Serie
- Persona a la que se le asigna
- Intervalo o frecuencia en que debe ser verificado o calibrado.
En caso de que no necesite ninguna de estas, se indicará poniendo una raya en esta casilla.
- Criterio de aceptación
- Datos de las calibraciones / verificaciones que se le han realizado: Fecha, resultado, informe que lo evidencia, etc



3.5.- VERIFICACIÓN INTERLABORATORIO.

GRUPO VINÍCOLA comprueba además que sus instrumentos miden correctamente realizando análisis interlaboratorio, es decir, sometiendo una muestra a un análisis interno y además a uno realizado por un Laboratorio Acreditado. Esta sistemática se explica más detalladamente en la Instrucción técnica IT-7.08.03 Verificación Interlaboratorio.

4.- REGISTROS

En relación con el cumplimiento de este procedimiento, se consideran registros de calidad los siguientes:

- Ficha de instrumento de medición debidamente cumplimentada, firmada y archivada por la Enóloga.
- Informe de calibración o verificación interno
- Certificados de calibración o verificación externos

5.- RESPONSABILIDADES

La Enóloga es la responsable de garantizar el cumplimiento de este procedimiento.

6.- ANEXOS

ANEXO 1: Ficha de instrumento de medición.

ANEXO 2: Informe de calibración / verificación interno.



VG GRUPO VINICOLA

PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

PO- 7.09

CRIANZA Y ENVEJECIMIENTO

| | NOMBRE Y PUESTO | FIRMA |
|-------------------|---|-------|
| ELABORADO: | Carlos Labrador (Capataz) | |
| REVISADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| APROBADO: | Laura Benítez (Directora) | |



| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA | |
|---------------------------|--|
| IT-7.09.01 Sacas y Rocíos | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| EDICIÓN | FECHA | MODIFICACIONES |
|---------|------------|----------------------------|
| 0 | 10/05/2005 | Creación del Procedimiento |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| ÍNDICE | Página |
|------------------------|---------------|
| 1.- OBJETO. | 4 |
| 2.- ALCANCE. | 4 |
| 3.- DESCRIPCIÓN. | 4 |
| 4.- REGISTROS. | 4 |
| 5.- RESPONSABILIDADES. | 6 |
| 6.- ANEXOS. | 6 |



1.- OBJETO.

Este procedimiento tiene por objeto establecer el sistema de actuación y los criterios aplicables para que el producto recepcionado sea procesado según el sistema de criaderas y solera o añadas, obteniéndose un producto de los distintos tipos con las especificaciones y la calidad requeridas y siguiendo los pasos propios del sistema típico del Marco de Jerez y amparado por la Denominación de Origen correspondiente.

2.- ALCANCE.

Este procedimiento es aplicable a los procesos que intervienen desde la introducción del producto en madera hasta su saca del sistema de envejecimiento para el comienzo de la fase industrial.

3.- DESCRIPCIÓN.

El proceso de crianza y envejecimiento comienza cuando las materias primas recepcionadas, una vez analizadas y con el visto bueno, se introducen en madera para que tenga lugar el envejecimiento.

GRUPO VINÍCOLA posee las siguientes soleras:

- Una solera de Fino, en la bodega de Fino
- Una solera de Amontillado, en la bodega de Amontillado
- Dos soleras de Oloroso, en la bodega de Oloroso, de las cuales la segunda o más antigua se alimenta de la más joven, que también se comercializa.



- Dos soleras de Brandy, en la bodega de Brandy.
- Una solera de Vinagre, al aire libre bajo el porche que tiene la bodega de Fino.

Las sacas y rocíos de cada solera se hacen según el criterio del Capataz y la Enóloga. Excepto en el Fino, las sacas y rocíos de todos los productos se realizan dependiendo de la demanda que exista, ya que según esta hay que sacar producto de la solera y por tanto, rociarlo de la primera criadera, y así respectivamente. No obstante las sacas, y rocíos correspondientes, se suelen realizar entre dos y tres veces al año, sacando entre un 20% y un 30% del volumen de la bota.

El trasiego del vino fino es más delicado, por lo que debe ser un proceso algo más estudiado. El trasiego del mismo se realiza tres veces al año, moviendo un volumen de líquido del 30% de la bota. Las fechas exactas en que se realizan los trasiegos serán decididas por el Capataz, junto con la Enóloga.

Todos los trasiegos que se realizan en **GRUPO VINÍCOLA** serán registrados en el Parte de Faena, el cual se utiliza en la empresa para dejar evidencia de todos los trabajos que se realizan en la misma, cualesquiera que sean. Este parte aparece en el Anexo 1.

Los trasiegos de vino, vinagre o brandy que se realizan en las soleras de **GRUPO VINÍCOLA** deben realizarse siguiendo unas pautas establecidas, que se explican en la Instrucción técnica IT-7.09.01 Sacas y Rocíos.



4.- REGISTROS.

Se considera registro de este procedimiento el mencionado Parte de Faena, que aparece en el Anexo 1. Este parte lo cumplimenta diariamente el Capataz, con las tareas que deben ser realizadas, y lo firma luego el mismo comprobando que dichas tareas han sido realizadas. Este registro será archivado por el Capataz en su despacho, ordenado por fecha.

Además, este parte no sólo se utiliza para el trasiego de caldos, sino para cualquier faena que se realice, como corrección del producto en algún depósito, mezclas, clarificación, etc.

5.- RESPONSABILIDADES.

El Capataz es el responsable último de que este procedimiento se lleve a cabo adecuadamente.

6.- ANEXOS.

ANEXO 1: Parte de Faena



VGRUPO VINICOLA

PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

PO- 7.10

DEGUSTACIÓN Y CATA

| | NOMBRE Y PUESTO | FIRMA |
|-------------------|---|-------|
| ELABORADO: | Diana Millán (Enóloga) | |
| REVISADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| APROBADO: | Laura Benítez (Directora) | |



| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA |
|------------------------|
| |
| |
| |
| |
| |

| EDICIÓN | FECHA | MODIFICACIONES |
|---------|------------|----------------------------|
| 0 | 10/05/2005 | Creación del Procedimiento |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| ÍNDICE | Página |
|---|---------------|
| 1.- OBJETO. | 4 |
| 2.- ALCANCE. | 4 |
| 3.- DESCRIPCIÓN. | 4 |
| 3.1.- COMITÉ DE CATA. | 4 |
| 3.2.- EL ANÁLISIS SENSORIAL. CONCEPTOS BÁSICOS. | 5 |
| 3.3.- METODOLOGÍA BÁSICA | 7 |
| 3.4.- CUALIDADES DEL CATADOR | 8 |
| 3.5.- CARACTERÍSTICAS DE LAS COPAS | 9 |
| 3.6.- OLER CORRECTAMENTE | 11 |
| 3.7.- DEGUSTAR CORRECTAMENTE | 12 |
| 3.8.- SALA DE CATAS | 15 |
| 3.9.- VALORACIÓN DEL EXAMEN SENSORIAL | 16 |
| 3.10.- PREPARACIÓN DE UNA CATA | 17 |
| 4.- REGISTROS. | 19 |
| 5.- RESPONSABILIDADES. | 19 |
| 6.- ANEXOS. | 20 |



1.- OBJETO.

Este procedimiento tiene por objeto establecer el sistema de actuación y los criterios aplicables en la realización del análisis organoléptico de los productos de **GRUPO VINÍCOLA**.

2.- ALCANCE.

Este procedimiento es aplicable a todos los productos a los que se le realice un análisis organoléptico, ya sean materias primas, productos terminados, etc.

NOTA: En este procedimiento se menciona fundamentalmente al vino. Se hace simplemente por simplicidad, para no repetir en cada ocasión todos los productos de **GRUPO VINÍCOLA**. No obstante, todo lo que se explica para el vino es aplicable también al vinagre y al brandy.

3.- DESCRIPCIÓN.

3.1.- COMITÉ DE CATA.

GRUPO VINÍCOLA tiene un Comité de Cata, responsable de realizar el análisis organoléptico a los productos, ya sea con el fin de lanzar productos nuevos al mercado, comprar, comparar, valorarlos, etc.

El Comité de Cata está formado por:

1. Directora
2. Responsable de Calidad



3. Directora comercial
4. Capataz
5. Enóloga
6. Analista de laboratorio

El analista de laboratorio es el responsable de preparar las catas cuando vaya a realizarse alguna y de recoger luego la sala. También es el responsable de recopilar los resultados de la cata y analizarlos.

3.2.- EL ANÁLISIS SENSORIAL. CONCEPTOS BÁSICOS.

El vino, como el vinagre y el brandy, es una bebida que se aprecia por sus caracteres organolépticos, esto es, por los caracteres de algunos de sus componentes, que nuestros sentidos pueden percibir. Se llama cata o degustación el concepto que formamos del vino por la vista, el olfato y el paladar. Otros métodos usados para juzgar un vino, tales como el análisis químico y la observación microscópica, pueden ayudar a la degustación, pero nunca pueden sustituirla, ya que dos vinos con la misma composición química pueden tener un sabor muy diferente y por consiguiente también un valor muy distinto.

Los caracteres que se toman en consideración en la cata son:

1. La nitidez
2. El color
3. El olor



4. El sabor

3.1.1.- La nitidez

La nitidez se comprueba observando a contraluz el vino, en una copa de cristal incoloro de superficie lateral lisa y muy limpia. La nitidez depende de los cuerpos sólidos en suspensión que presente el producto, de más o menos tamaño y en diversa cantidad, que le quitan al mismo la perfecta transparencia.

3.1.2.- El color

El color debe ser el propio del producto en cuestión, detallado en el Reglamento de la Denominación de Origen correspondiente. Debe tenerse en cuenta que la falta de nitidez no permite apreciar la calidad del color ni su intensidad.

3.1.3.- El olor

Los olores del vino se perciben bien al agitar algo el líquido en la copa no completamente llena. En función de la respuesta del producto a este acto pueden deducirse muchos matices, ya que el olor del vino depende de muchos de sus componentes físico-químicos, además de su vejez, graduación, tipo y estado de la uva, etc.

3.1.4.- El sabor

El sabor se percibe bebiendo el vino lentamente, a pequeños sorbos. El sabor, al igual que el olor, depende de muchos factores, como la graduación, contenido de azúcar, en ácidos, en carbónico, etc.



3.3.- METODOLOGÍA BÁSICA

La metodología que debe seguirse en una degustación de estos productos es la siguiente:

- La degustación no es posible cuando se está resfriado, calenturiento y, en general, enfermo.
- La acción estimulante del hambre no permite juzgar bien los productos.
- No se debe fumar, ya que afecta a todos los catadores. El abuso del tabaco quita sensibilidad al paladar y especialmente al olfato, sobre todo si se tiene la costumbre de tragarse el humo y echarlo por la nariz.
- No es recomendable catar en ayunas, ya que puede juzgarse con demasiada severidad, ni después de comer, ya que pueden verse alterados los sentidos, sobre todo si los alimentos ingeridos son muy salados y muy condimentados. Para realizar una prueba mejor y más crítica es aconsejable hacerlo antes de la comida del mediodía.
- Es mejor comenzar por los vinos de menor color y graduación (los finos) e ir aumentando, dejando los caldos dulces para el final, porque el sabor dulce persiste en el paladar y le quita sensibilidad.
- Se debe comer de vez en cuando, un pedacito de pan tierno o un pico, o beber un sorbito de agua para limpiar la boca y devolver al paladar su sensibilidad.



- Cuando el vino ya se presenta al olfato como defectuoso o alterado, no conviene llevarlo a la boca, para dejar el paladar en condiciones de poder seguir examinando los productos restantes.
- El catador debe alcanzar el mayor grado posible de objetividad y evitar los prejuicios.
- Debe evitarse la “charla” innecesaria y las distracciones, intentando mantener la concentración en la percepción de los sentidos.
- Debe interrumpirse el proceso o realizar una pausa si se detecta en el catador cansancio, que suele aparecer tras un gran número de pruebas, alcanzándose la sensación de no percibir ya con suficiente justeza las diferencias más delicadas.

3.4.- CUALIDADES DEL CATADOR

Sensibilidad. El arte de valorar correctamente un vino basándose en el sensorialismo es una capacidad que se posee o no se posee. Puede ser mejorada y desarrollada por la formación, por la experiencia de muchos años y por la comparación constante y consciente, pero no puede ser adquirida a la fuerza, pues sus bases son innatas. Por otro lado, es en gran parte una cuestión de sensibilidad. Todas las sensaciones verdaderas están dominadas siempre por las vivencias básicas de agrado o desagrado, a pesar de los matices que existen entre ambos conceptos. Con ello, la percepción sensorial tiene siempre por naturaleza una cierta subjetividad. Las sensaciones son difíciles de comunicar a otras personas en todos sus detalles. Y más difíciles resultan aún de determinar cuantitativamente. Además, se olvidan rápidamente cuando la impresión



deja de estar presente. Por otro lado, la sensibilidad está desarrollada en mayor o menor grado según las personas y también según la edad.

Objetividad. Cada persona, en sus percepciones y valoraciones, está determinada de manera muy esencial por su propio estado momentáneo, por la costumbre y por lo que entiende bajo el nombre de “típico”. Si a ello se añade un alto concepto de sí mismo, la fe en la infalibilidad de los propios juicios o una valoración exagerada del carácter del vino que se consume normalmente, la valoración objetiva será imposible por completo.

Conocimientos y experiencia: El conocimiento sobre el tipo de los Vinos, Vinagres y Brandies de Jerez es una buena facultad para comparar, así como una memoria muy fiel para las diferencias más sutiles. Junto a estos conocimientos generales, que se pueden adquirir de manera más o menos completa probando a menudo, de forma consciente y controlada, los distintos vinos, debe existir también el conocimiento sobre todas las influencias que alteran de manera característica a un vino en su desarrollo, en su envejecimiento. Un buen catador debe estar familiarizado con su aparato sensorial, debe saber usarlo correctamente y debe aprender a afinarlo continuamente.

3.5.- CARACTERÍSTICAS DE LAS COPAS

El examen del vino se puede ver influido por el vidrio como materia prima, pero también por el tamaño de la copa, por su forma y por el grado de limpieza. Una buena copa para vino o copa de catador debe ser de vidrio absolutamente incoloro, fino, puro y liso, libre de enturbiamientos, burbujas de gas o asperezas. La copa debe ser de paredes finas para permitir una valoración correcta del aspecto del vino.



Más esencial que el color es la forma de la copa. En realidad, se pueden catar las bebidas con copas de las más diversas formas y dimensiones. Pero en la comparación de varios vinos, en la valoración de toda una serie de muestras, es imprescindible utilizar para todos los vinos una copa de la misma forma, tamaño y grosor, o sea idénticas. Las copas deben tener pie para evitar dejar huellas de los dedos en el vidrio.

La copa usada para beber Vino de Jerez es apropiada ya que por su forma más estrecha por arriba conserva mejor los bouquets del vino y facilita la rotación del mismo en la copa.

Durante el examen del olor, se obtiene una sensación marcadamente más intensa y exacta al hacer girar levemente el vino debajo de la nariz en la copa llena. Es importante aquí trabajar siempre con la misma cantidad de vino, es decir que cada copa de la serie comparativa debe quedar igual de llena. Así también existirá igual superficie de vino, lo que también influye sobre la intensidad del olor.

En el caso de grandes series de muestras, es conveniente también tapar las copas empleadas habitualmente en la degustación. En caso contrario, el vino se degrada al cabo de un tiempo y la muestra ya no corresponde al vino original. Para tapar las copas se emplean los denominados vidrios de reloj, aunque pueden utilizarse también los pies de las copas rotas.

El vidrio tiene la propiedad de absorber los olores ambientales incluso cuando está seco. Una copa que ha permanecido largo tiempo en el armario tendrá un olor especial: a madera, a resina, a laca o quizás a polvo. Estos olores de la copa pueden pasar al vino, influyendo de manera muy negativa en la degustación. Es por ello que deben limpiarse bien antes.



3.6.- OLER CORRECTAMENTE

El órgano del sentido del olfato es la nariz. El desencadenamiento de la sensación olfativa ocurre cuando las sustancias aromáticas penetran en la nariz junto con el aire de la respiración. En la parte superior de la mucosa nasal, en el cornete nasal superior, justo debajo del etmoides, se encuentra la zona olfativa. La mucosa olfativa se halla protegida, a la mayor distancia posible de las fosas nasales, o sea fuera de la corriente respiratoria directa. No es mucho mayor que una moneda pequeña (hasta 600 mm²). De ella parten los nervios olfativos directamente hasta el bulbo olfativo del cerebro. En la mucosa olfativa desembocan también las fibras nerviosas que transmiten las sensaciones táctiles, relacionadas muchas veces con los olores.

Las sustancias aromáticas llegan hasta la mucosa olfativa al inspirar a través de las fosas nasales, pero sólo de manera incompleta, pues la localización de la sensación olfativa no se halla en el camino de la corriente de aire. Si se quieren percibir con mayor claridad los olores más finos, es necesario que éstos pasen de la parte inferior de la nariz a la superior. Este proceso se puede acelerar olfateando, con lo que se crea un remolino de aire que conducirá las sustancias aromáticas hacia arriba. Al olfatear se consigue una máxima sensación olfativa. Al oler respirando a fondo no penetran más sustancias aromáticas en la nariz, sino en los pulmones, y con éstos no se puede oler.

A ello se añade que en la copa sólo existe un número limitado de moléculas aromáticas. Si éstas han sido espiradas sin poder llegar hasta el epitelio olfativo, cesará toda percepción olfativa hasta que no se hayan liberado nuevas moléculas aromáticas. Por ello, en la práctica:

a) no se debe llenar nunca la copa hasta el borde, para que se conserve un espacio de aroma por encima de la superficie del vino,



b) se mueve la superficie del vino haciendo girar rítmicamente la copa, con lo que se acelera la difusión de las moléculas aromáticas y se intensifica la sensación olfativa.

Las sustancias aromáticas pueden ser percibidas también al espirar, pues entonces son arrastradas a través de la nariz por la corriente de aire procedente de la cavidad faríngea. Esto sucede cuando, después de tragar, se abre de nuevo el paso nasofaríngeo obstruido por el velo del paladar. Esta es la razón de que en realidad se huelan algunas sustancias que se cree degustar. Lo que en la práctica se conoce por “resabio” de un vino no es siempre un componente gustativo puro, pues tiene también un componente olfativo.

La disposición peculiar de la zona olfativa hace que en los resfriados, los catarros, es decir siempre que la mucosa nasal está congestionada (nariz tapada), resulte imposible oler o la sensación olfativa queda alterada, pues las sustancias aromáticas transportadas por la corriente de aire no pueden pasar libremente hasta la zona de percepción.

3.7.- DEGUSTAR CORRECTAMENTE

El sabor no es sólo una sensación gustativa, sino una percepción combinada del sentido del gusto y del sentido del olfato. Las sustancias volátiles del vino proporcionan matices más delicados a la percepción gustativa, pues se difunden hacia la nariz y allí son percibidos de manera inconsciente. El alcohol etílico es en este sentido más bien un portador neutro de sabor.

La localización principal de los órganos gustativos se halla en la lengua, en la mucosa de la lengua. Pero no en toda su superficie, sino en la punta, en los bordes laterales y en la base posterior se encuentran las



papilas gustativas. La parte central de la lengua y su cara inferior carecen de órganos gustativos. Por consiguiente, estas zonas no reaccionan ante los estímulos gustativos, pero sí ante la presión, el frío, el calor, el carácter liso o rugoso, y el dolor. También los labios y la mucosa de las mejillas, las encías y el paladar óseo son insensibles al sabor, por lo menos en el hombre adulto. En cambio, se encuentran papilas gustativas más atrás de la lengua, en el paladar blando.

Así pues, en la cavidad bucal, las yemas gustativas:

a) están distribuidas por diversas zonas sobre las denominadas papilas,

b) existen además tres tipos de papilas gustativas: caliciformes, filiformes y fungiformes

c) las yemas gustativas tienen aparentemente la capacidad de reaccionar de manera diferente ante las distintas sensaciones gustativas.

Es importante mencionar que la intensidad de la sensación gustativa no se distribuye por igual en toda la boca y la lengua. Tan sólo en las zonas citadas se hallan las papilas gustativas, y en ellas terminan las fibras del nervio gustativo, que constituye la unión con el cerebro. El hecho de que la impresión gustativa sea más intensa y duradera en la parte posterior que en la anterior de la lengua es debido a la estructura de las papilas caliciformes y filiformes. Tan sólo las papilas fungiformes (punta de la lengua) son libres y ligeramente móviles, por lo que reaccionan de una manera rápida y fina, pero no perdurable ni tampoco ante todas las impresiones gustativas.

En el momento de catar un vino, y para obtener una impresión



gustativa completa y lo más correcta posible, es decir, para analizar correctamente la muestra es necesario repartir con regularidad el sorbo de vino por toda la boca. Para ello se debe sorber, saborear el vino, manteniéndolo sobre la lengua y aspirando al mismo tiempo un poco de aire.

Esta manera de saborear el vino es importante también por otra razón: con ella se consigue que el vino se agite dentro de la cavidad bucal y libere así una mayor cantidad de sustancias aromáticas. Con ello se aumenta la riqueza de la prueba, aunque sólo sea por el movimiento del campo sensorial (oscilación de las papilas fungiformes dentro del líquido). Con los movimientos rítmicos del vino sobre la lengua se intenta crear un estímulo regulador y simultáneo de todas las yemas gustativas. Si sólo entran en contacto con el vino un tipo u otro de yemas gustativas, la impresión gustativa que se produce no es clara y varía al repetirse la operación. También es importante, sobre todo en las pruebas comparativas, que el sorbo sea siempre igual de grande y se conserve en la boca durante el mismo tiempo, aunque no demasiado, pues entonces el vino se calienta y la saliva fluye y modifica la percepción. Es una cuestión de práctica.

Mientras se paladea la muestra de vino se tiene tiempo de registrar mentalmente las distintas impresiones gustativas, de ordenarlas y de determinar la impresión dominante, de notar las características del vino y, después de escupir el líquido, de observar el sabor que queda en la boca. Esta última determinación se puede facilitar realizando movimientos de masticación.

Una vez adquirida esta mecánica de la degustación se podrá tener la seguridad de que un mismo vino no será valorado de manera distinta cada vez que se cata. La persona que prueba un vino una vez con la parte anterior y otra con la posterior de la boca, una vez a pequeños



sorbos y otra en mayores cantidades, una vez catándolo cuidadosamente y otra “bebiéndolo” simplemente, nunca podrá catar objetivamente, pues en cada operación obtendrá una nueva sensación gustativa y un nuevo juicio sobre el vino, es decir que nunca tendrá sobre él una valoración útil.

Si una persona admite que domina ya rutinariamente el arte de catar vinos, nunca descubrirá este error fundamental, pues es bien sabido que los errores se deben buscar en primer lugar en uno mismo.

En realidad, las verdaderas yemas gustativas se hallan muy escondidas, protegidas en el epitelio de la mucosa. Sólo están en contacto con la superficie libre a través de un pequeño canal, el poro gustativo.

En el caso de las papilas caliciformes, los surcos están llenos de secreciones salivales y a veces también de restos de comida o del último vino catado, cuyas sustancias gustativas pueden influir en la valoración del vino. La razón es que ciertas impresiones gustativas tengan un efecto prolongado o sean percibidas con especial intensidad después de deglutida la sustancia, se debe buscar probablemente en la estructura anatómica de las yemas gustativas situadas en la base de la lengua.

También la costumbre de aplicar la lengua contra el paladar al catar un líquido puede tener su explicación en que con ello se intenta inconscientemente apretar o vaciar los surcos de la mucosa lingual, para que estén libres para recibir la nueva impresión gustativa.

3.8.- SALA DE CATAS

Las bodegas son un lugar poco apropiado para catar el vino, ya que en ellas no se obtiene casi nunca una imagen correcta del vino a enjuiciar.



Las bodegas no están libres de olores, es demasiado oscura, la temperatura es demasiado baja y la humedad demasiado alta. El catador incluso puede tener frío y su juicio quedará desviado por las influencias ambientales.

Por ello, **GRUPO VINÍCOLA** posee una sala de catas que reúne las siguientes características:

- La temperatura oscila siempre entre 19 y 20 °C. Esta temperatura no es demasiado baja para que los catadores no se encuentren incómodos por un frío excesivo ni demasiado alta para que los vinos no se calienten con excesiva rapidez.
- La humedad relativa del aire oscila entre el 60 y 65 %.
- Está libre de olores. A él no llegan humos ni olores y está prohibido fumar en su interior. También se recomienda a los catadores que el día que se va a realizar una cata de importancia no usen lociones ni perfumes.
- Es una sala muy soleada, y además posee varias fuentes de luz que permiten percibir el color exacto del vino.
- Las paredes y el techo están pintados de blanco, y la mesa, sillas y demás mobiliario son también blancos, con el fin de que no influyan en la percepción del color del vino.

3.9.- VALORACIÓN DEL EXAMEN SENSORIAL

La valoración “cuantitativa” que se realiza en las catas de **GRUPO VINÍCOLA** es sencilla, y se basa en degustar las muestras, compararlas



ordenarlas de 1 a X, según el número de muestras. La muestra que se califica con un 1 se considera la mejor. La de mayor número se considera la peor, según el factor que va a tenerse en cuenta (nitidez, acidez, etc).

La cata debe realizarse por triplicado, y los resultados serán anotados por los catadores en los folios de que disponen. Una vez hayan repetido la prueba y estén seguros de los resultados, anotarán sus conclusiones en la Ficha de cata, que se muestra en el Anexo 1.

Además de todas las anotaciones y observaciones sobre el producto catado que los catadores deben incluir en la Ficha de cata, es importante que se califique numéricamente a cada una de las muestras, en el apartado correspondiente.

El número máximo de muestras a catar será de 10, siendo recomendable que no sea mayor de 5. Por ello, si hay más muestras para degustar, será mejor hacer varias series de muestras que una serie con demasiadas muestras.

El analista de laboratorio deberá recopilar todas las fichas de cata y analizar los resultados. Realizará un análisis estadístico, que consistirá en hallar el promedio obtenido de cada muestra, la moda y el recorrido entre el mayor valor obtenido y el menor de cada muestra.

3.10.- PREPARACIÓN DE UNA CATA

El analista del laboratorio es el responsable de preparar las catas cuando sea necesario, bajo las instrucciones, en caso necesario, de la Enóloga.

Para preparar una cata deben seguirse los siguientes pasos:



- Dos horas antes de la hora marcada de la cata, el analista del laboratorio debe encender el equipo que adecuará la temperatura del local a la necesaria.
- Debe comprobar también que no existen olores extraños en la sala. En caso afirmativo procederá a ventilar la sala o hacer lo posible para que estos desaparezcan.
- Debe preparar con antelación el vino que va a degustarse, e introducirlo en el frigorífico para que alcance la temperatura adecuada.
- Se colocará una copa por catador y vino a catar.
- Las copas deben ser frotadas concienzudamente con un paño muy limpio, sin polvo ni olores, para eliminar de ellas todo posible olor extraño, o bien se las debe enjuagar con el vino en cuestión.
- Se deben rechazar todas las copas agrietadas o con los bordes estropeados.
- Además, se preparará, por cada catador, lo siguiente:
 - Una servilleta
 - Un escupidor
 - Un platito con picos o pan



- Una ficha de cata

- Dos folios en blanco por si necesitan hacer alguna anotación personal.

- Un vaso de agua

Después de la cata debe recoger la sala y fregar las copas y demás útiles empleados.

4.- REGISTROS.

El registro relacionado con este procedimiento es únicamente la Ficha de cata, que aparece en el anexo. Los formatos los saca el analista de laboratorio para utilizarlos en las catas. Una vez están cumplimentadas, las fichas son analizadas por el analista, que pasa los resultados a un archivo Excel llamado “Catas”, y en él los analiza. Las fichas son guardadas en una carpeta, ordenadas por fecha, y agrupadas en un plástico por cada cata.

5.- RESPONSABILIDADES.

- El Comité de Cata será el responsable de decidir cuándo es necesario realizar un análisis organoléptico de algún producto. Una vez decidido se comunicará oficialmente a todos los miembros el día y hora exacta por correo electrónico bajo acuse de recibo.

- El Capataz junto con la Enóloga son los responsables de obtener las muestras que se van a degustar.



▪ El analista del laboratorio es el responsable de preparar la cata y de recoger luego la sala, así como de dejar todo limpio. También es el responsable de analizar en su ordenador los resultados obtenidos. Deberá comunicar los resultados a todos los miembros del Comité de cata una vez sacadas las conclusiones, mediante correo electrónico bajo acuse de recibo. La Enóloga decidirá si el Comité debe reunirse de nuevo para comentar las conclusiones y tomar decisiones al respecto.

6.- ANEXOS.

ANEXO 1: Ficha de cata.



VGRUPO VINICOLA

PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

PA- 8.01

TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

| | NOMBRE Y PUESTO | FIRMA |
|-------------------|---|-------|
| ELABORADO: | Francisca Barea (Directora Comercial) | |
| REVISADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| APROBADO: | Laura Benítez (Directora) | |



| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA | |
|--|--|
| PA-8.03 Acciones correctivas y preventivas | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| EDICIÓN | FECHA | MODIFICACIONES |
|----------------|--------------|----------------------------|
| 0 | 10/05/2005 | Creación del Procedimiento |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| ÍNDICE | Página |
|-----------------------|---------------|
| 1.- OBJETO | 4 |
| 2.- ALCANCE | 4 |
| 3.- DESCRIPCIÓN | 4 |
| 4. REGISTRO | 5 |
| 5.- RESPONSABILIDADES | 6 |
| 6. ANEXOS | 6 |



1.- OBJETO

Describir la sistemática establecida en **GRUPO VINÍCOLA** para asegurar la adecuada recepción y resolución de las reclamaciones planteadas por los clientes, con el fin de eliminar las causas de las mismas, así como introducir mejoras para conseguir la plena satisfacción de los mismos.

2.- ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación general a las reclamaciones de los clientes recibidas sobre los productos suministrados y los servicios prestados por **GRUPO VINÍCOLA**.

3.- DESCRIPCIÓN

La recepción, tratamiento y resolución de las reclamaciones de los clientes es uno de los factores principales para conseguir la satisfacción de los mismos, consiguiendo mantener así su fidelidad.

La adecuada tramitación y contestación de las reclamaciones de los clientes tiene varias consecuencias importantes:

- Mejora de prestigio e imagen de **GRUPO VINÍCOLA**
- Eliminación de las causas que han producido la reclamación.
- Evitar la pérdida de clientes.
- Satisfacción de los clientes.



- Evitar pérdidas económicas por costes de no calidad.

Las reclamaciones de los clientes son recibidas en **GRUPO VINÍCOLA** por el departamento comercial y transmitidas a la Dirección.

El departamento comercial recibirá la reclamación y la registrará utilizando el formato “Informe de Reclamaciones” (Anexo 1). Si la reclamación es solucionable de inmediato, el propio departamento comercial la solucionará, cumplimentará el campo de “solución adoptada” del informe y entregará el mismo a Dirección, quién lo firmará como prueba de conformidad.

Si Dirección considera que la reclamación tiene efectos importantes para la calidad percibida por el cliente, marcará la necesidad de abrir acción correctora sobre la misma, pasándola entonces al Responsable de Calidad. El Responsable de Calidad firma el acuse de recibo en la reclamación y abre Acción Correctora según el procedimiento PA-8.03 Acciones correctivas y preventivas. En caso de no abrirse acción correctora no es necesaria la firma del Responsable de Calidad en la misma.

La Directora Comercial es quién debe comunicar al cliente la decisión adoptada.

4. REGISTRO

Las reclamaciones son registros que se numerarán correlativamente de la siguiente forma:

R- YY / XX



Donde:

- YY: es un número que anualmente se inicia en 1 y se incrementa secuencialmente.
- XX: corresponde a las dos últimas cifras del año en vigor.

5.- RESPONSABILIDADES

El Departamento comercial es el responsable de la recepción de las reclamaciones, así como de la notificación al cliente, una vez emprendidas las acciones necesarias.

El análisis de la reclamación y determinación de la acción a emprender debe realizarse conjuntamente por el Responsable de Calidad, la Dirección y el Responsable del Área afectada.

El seguimiento de las acciones emprendidas es responsabilidad del Responsable de Calidad.

6. ANEXOS

ANEXO 1: Informe de Reclamaciones



ANEXO 1: INFORME DE RECLAMACIONES

| GRUPO VINÍCOLA | INFORME DE RECLAMACIONES | R __ / __ Fecha: |
|--|---------------------------------|--|
| FECHA DE LA RECLAMACIÓN: Nº PEDIDO : CLIENTE: PERSONA DE CONTACTO: TELÉFONO DE CONTACTO: | | RECEPCIONA LA RECLAMACIÓN: |
| MOTIVO RECLAMACIÓN: DOCUMENTACIÓN ASOCIADA (SI APLICA): | | |
| ANÁLISIS DE LAS CAUSAS (sólo en caso de no abrirse acción correctora). | | |
| SOLUCIÓN ADOPTADA: FECHA Y RESPONSABLE DE SOLUCIÓN: ¿SE ABRE ACCIÓN CORRECTORA O PREVENTIVA? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> REF.: | | |
| RESP. DE CALIDAD: FECHA: FIRMA: | | DIRECCIÓN: FECHA: FIRMA: |



VGRUPO VINICOLA

PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

PA- 8.02

TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES

| | NOMBRE Y PUESTO | FIRMA |
|-------------------|---|-------|
| ELABORADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| REVISADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| APROBADO: | Laura Benítez (Directora) | |



| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA |
|---|
| PO-7.02 Compra y Subcontratación |
| PO-7.07 Control y seguimiento del suministro |
| PO-7.03 Evaluación y seguimiento de proveedores |
| |
| |

| EDICIÓN | FECHA | MODIFICACIONES |
|----------------|--------------|----------------------------|
| 0 | 10/05/2005 | Creación del Procedimiento |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| | |
|---------------------------|---|
| 1.- OBJETO. | 4 |
| 2.- ALCANCE | 4 |
| 3.- DESCRIPCIÓN. | 4 |
| 3.1.- SISTEMÁTICA GENERAL | 4 |
| 4.- REGISTROS | 6 |
| 5.- RESPONSABILIDADES | 6 |
| 6. ANEXOS | 7 |



1.- OBJETO.

El presente procedimiento tiene por objeto describir la sistemática establecida en **GRUPO VINÍCOLA** para controlar los productos elaborados y los trabajos realizados que resulten no conformes con los requisitos especificados.

2.- ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los productos y servicios de **GRUPO VINÍCOLA** que afecten a la calidad, así como a los productos que se incorporan y / o usan en el proceso de producción.

3.- DESCRIPCIÓN.

3.1.- SISTEMÁTICA GENERAL

Cuando un producto, servicio, trabajo o proceso resulte no conforme, se identificará y se comunicará al Responsable de Calidad (salvo que en el procedimiento que le sea de aplicación se especifique un responsable distinto), procediendo este último a rellenar, si procede, el correspondiente "Informe de No Conformidad" (Anexo 1).

Ante un producto o trabajo no conforme se podrá optar, según el caso, entre una de las siguientes alternativas:

- Rechazarlo.
- Aceptarlo, con o sin reparación previa concesión del cliente.



- Rehacer el trabajo para satisfacer los requisitos especificados.

En **GRUPO VINÍCOLA**, las No Conformidades pueden generarse, entre otras, en las siguientes situaciones:

3.1.1.- En la recepción de los productos y servicios comprados

En el caso de productos comprados, cuando tras la aplicación de la sistemática descrita en el procedimiento PO-7.02 Compra y Subcontratación se detecte una No Conformidad, se identificará y comunicará al Responsable de Compras, quién rellenará, si procede, el “Informe de No Conformidad”. Si fuera necesario consultar con cualquier otro responsable de Área, o con Dirección para decidir la acción a emprender, que será una de las especificadas en el punto 3.1, se procederá a realizar la consulta.

3.1.2.- Durante el desarrollo y al finalizar los trabajos o servicios prestados

Cuando tras la aplicación de la sistemática descrita en el procedimiento PO-7.07 Control y seguimiento del suministro se detecte una No Conformidad, se identificará y comunicará al Responsable del Área quién rellenará, si procede, el “Informe de No Conformidad”. Si fuera necesario consultar con cualquier otro responsable de Área, o con Dirección para decidir la acción a emprender, que será una de las especificadas en el punto 3.1, se procederá a realizar la consulta.

3.1.3.- Tras las revisiones de las Fichas de Seguimiento de Proveedores



Cuando, según el procedimiento PO-7.03 Evaluación y seguimiento de proveedores, se realicen las revisiones de las Fichas de Seguimiento de Proveedores, el Responsable de Compras detecte ineficiencias en el servicio o calidad exigida procederá a rellenar un “Informe de No Conformidad”, si lo estima conveniente.

4.- REGISTROS

Se consideran registros los informes de No Conformidad, cuya codificación es como sigue:

INC -YY / XX

Donde:

- XX es un número que anualmente se inicia en 1 y se incrementa secuencialmente.
- YY son los dos últimos dígitos del año en vigor.

5.- RESPONSABILIDADES

Cualquier persona de **GRUPO VINÍCOLA** es responsable de la detección e identificación de No Conformidades.

El Responsable de Calidad o el responsable definido en el procedimiento que le sea de aplicación debe cumplimentar el Informe de No Conformidad.



Conjuntamente el Responsable de Calidad, del Área afectada y/o Dirección, si fuera necesario, debe tomar la decisión sobre la acción a emprender.

El Responsable de Calidad es el responsable del archivo y codificación del Informe de No Conformidad.

6. ANEXOS

ANEXO 1: Informe de No Conformidad



VGRUPO VINICOLA

PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

PA- 8.03

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

| | NOMBRE Y PUESTO | FIRMA |
|-------------------|---|-------|
| ELABORADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| REVISADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| APROBADO: | Laura Benítez (Directora) | |



| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA |
|---|
| PA-8.01 Tratamiento de reclamaciones |
| PA-8.02 Tratamiento de no conformidades |
| PA-8.04 Auditorias internas |
| PO-7.03 Evaluación y seguimiento de proveedores |
| |

| EDICIÓN | FECHA | MODIFICACIONES |
|----------------|--------------|----------------------------|
| 0 | 10/05/2005 | Creación del Procedimiento |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| ÍNDICE | Página |
|-----------------------------|---------------|
| 1.- OBJETO | 4 |
| 2.- ALCANCE. | 4 |
| 3.- DESCRIPCIÓN. | 4 |
| 3.1.- ACCIONES CORRECTIVAS. | 4 |
| 3.2.- ACCIONES PREVENTIVAS | 7 |
| 4.- REGISTROS | 7 |
| 5.- RESPONSABILIDADES | 8 |
| 6.- ANEXOS. | 8 |



1.- OBJETO

El propósito del presente procedimiento es describir los criterios y responsabilidades para iniciar, analizar, implantar, verificar y documentar acciones destinadas a corregir y prevenir las causas que produzcan o puedan producir no conformidades, tanto reales como potenciales.

2.- ALCANCE.

Este procedimiento es de aplicación a todas las actividades de **GRUPO VINÍCOLA** relacionadas con el Sistema de Calidad.

3.- DESCRIPCIÓN.

3.1.- ACCIONES CORRECTIVAS.

3.1.1.- Inicio de las Acciones Correctivas.

La necesidad del establecimiento de una acción correctiva resultará de la detección de una no conformidad relativa a algún producto, proceso o Sistema de Calidad de **GRUPO VINÍCOLA**.

Esta detección provendrá principalmente del análisis de la siguiente documentación:

- Reclamaciones de los clientes (PA-8.01 Tratamiento de reclamaciones)
- Informes de no conformidades (PA-8.02 Tratamiento de no conformidades)



- Auditorias internas (PA-8.04 Auditorias internas)

- Fichas de proveedores (PO-7.03 Evaluación y seguimiento de proveedores)

- El resto de los registros

Cualquier persona de **GRUPO VINÍCOLA** podrá solicitar al Responsable de Calidad la apertura de una acción correctiva, quien decidirá sobre su necesidad. Para ello, evaluará la importancia que tiene el problema y su influencia en aspectos como los costes de producción, los costes de la calidad (repetición de trabajos, pérdida de clientes.), la calidad final, su repetitividad, la seguridad y la satisfacción de los clientes, etc.

El Responsable de Calidad, con la colaboración del Responsable del Área afectada, analizará las posibles causas y la relación que tienen con el efecto observado, considerando todas las causas posibles y determinando cuales son las causas principales del problema. El Responsable de Calidad registrará las causas principales en el “Informe de Acciones Correctivas y Preventivas” (Anexo 1).

Una vez analizadas las causas más importantes en relación con el efecto que se ha observado, el Responsable de Calidad con la colaboración del Responsable del Área afectada diseñará la acción o acciones correctivas tendentes oportunas para que el problema no vuelva a repetirse en el futuro.

3.1.2.- Tratamiento.

Para cada una de las acciones correctivas, el Responsable de Calidad y el Responsable del Área afectada designarán a un responsable



de llevarla a cabo y preverá una fecha para la cual deberá estar implantada. En el Informe

quedará constancia de todos estos datos.

3.1.3.- Implantación y Verificación

El Responsable de Calidad será quién realice la verificación de que en la fecha propuesta se han implantado por completo cada una de las acciones correctivas y que estas acciones correctivas han sido eficaces para solucionar los problemas.

Si después de la verificación de las acciones correctivas se determinara algún cambio de los procesos, el Responsable de Calidad se responsabilizará de la puesta al día de la documentación aplicable.

Una vez verificada la eficacia de las acciones correctivas, y comprobado que se ha modificado apropiadamente la documentación del Sistema de Calidad, se procederá al cierre del informe.

3.1.4.- Documentación.

Para cada acción correctiva que se abra se redactará un "Informe de Acciones Correctivas y Preventivas" según el modelo adjunto en el Anexo 1, que recoja los resultados de todas las etapas anteriores. Este informe se completará con todos los anexos que se consideren oportunos, donde quede evidencia objetiva de las acciones realizadas.

El Responsable de Calidad será el responsable de realizar el seguimiento de en qué punto están cada una de las acciones correctivas, procediendo al cierre en el momento adecuado, una vez verificada y registrada la eficacia.



3.2.- ACCIONES PREVENTIVAS

3.2.1.- Inicio de Acciones Preventivas.

A través del uso de la información generada por el Sistema de Calidad, tales como auditorias, registros, reclamaciones, incidentes medioambientales, etc. se pueden detectar no conformidades potenciales. Cualquier persona de **GRUPO VINÍCOLA** puede solicitar al Responsable de Calidad la apertura de una acción preventiva para eliminar las causas que pudieran producir una no conformidad potencial.

3.2.2.- Realización.

Toda la tramitación de las acciones preventivas es análoga al tratamiento dado a las acciones correctivas del apartado 3.1, utilizando incluso el mismo formato.

4.- REGISTROS

El Informe de las Acciones Correctivas y Preventivas se archiva por parte del Responsable de Calidad y se numera indicando:

IA - YY / XX

Donde:

- YY: es un número que anualmente se inicia en 1 y se incrementa secuencialmente
- XX: corresponde a las dos últimas cifras del año en vigor



El Responsable de Calidad llevará un control de las acciones correctivas y preventivas emprendidas a través del archivo de las mismas:

- Se dispone de un archivo en el que se incluyen los informes de acciones correctivas y preventivas en curso. Permanecerán en éste archivo mientras no se verifique la eficacia de las mismas y se proceda a su cierre.
- Se dispone de un archivo en el que se incluyen los informes de acciones cerradas. Una vez se verifique la implantación y eficacia de la acción, se procede a su cierre y archivo definitivo en la carpeta de acciones correctivas y preventivas cerradas.

5.- RESPONSABILIDADES

Cualquier persona de **GRUPO VINÍCOLA** tiene la responsabilidad de proponer la apertura de una acción correctiva o preventiva, siendo responsabilidad del Responsable de Calidad la apertura de la misma.

El Responsable de Calidad con la colaboración del Responsable del Área afectada deberá realizar el análisis de las causas y definir la acción a tomar. También deberá designar el responsable de la implantación y el plazo de la misma.

El Responsable de Calidad debe verificar la implantación y eficacia de la acción emprendida. También él debe realizar el cierre de la acción.

6.- ANEXOS.

ANEXO 1: Informe de Acciones Correctivas/Preventivas



ANEXO 1: INFORME DE ACCIONES CORRECTIVAS/PREVENTIVAS

| GRUPO VINÍCOLA | INFORME DE ACCIÓN CORRECTIVA/ PREVENTIVA | IA __/__/__ FECHA: |
|---|---|-----------------------|
| ACCIÓN CORRECTIVA ACCIÓN PREVENTIVA | | |
| <p><u>1.- DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA</u></p> <p><u>2.- ANÁLISIS DE LAS CAUSAS</u></p> <p><u>3.- PROPUESTA DE ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA</u></p> <p><u>4.- RESPONSABLE IMPLANTACIÓN:</u></p> <p><u>5.- FECHA IMPLANTACIÓN:</u></p> | | |
| RESP. ÁREA AFECTADA | RESPONSABLE IMPLANTACIÓN | |
| CIERRE DE LA ACCIÓN (R. Calidad) | | |
| <p><u>1.- VERIFICACIÓN DE LA EFICACIA</u></p> <p><u>2.- OBSERVACIONES:</u></p> | | |



VGRUPO VINICOLA

PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

PA- 8.04

AUDITORIAS INTERNAS

| | NOMBRE Y PUESTO | FIRMA |
|-------------------|---|-------|
| ELABORADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| REVISADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| APROBADO: | Laura Benítez (Directora) | |



| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA | |
|--|--|
| PA-8.03 Acciones correctivas y preventivas | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| EDICIÓN | FECHA | MODIFICACIONES |
|----------------|--------------|----------------------------|
| 0 | 10/05/2005 | Creación del Procedimiento |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| ÍNDICE | Página |
|---------------------------------------|---------------|
| 1.- OBJETO. | 4 |
| 2.- ALCANCE. | 4 |
| 3.- DESCRIPCIÓN. | 4 |
| 3.1.- PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS | 4 |
| 3.2.- PLAN DE AUDITORIA | 6 |
| 3.3.- EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA | 7 |
| 3.4.- INFORME FINAL DE LA AUDITORIA | 8 |
| 3.5.- CIERRE DE LA AUDITORIA | 9 |
| 4.- REGISTROS | 10 |
| 5.- RESPONSABILIDADES | 10 |
| 6.- ANEXOS | 12 |



1.- OBJETO.

Establecer los criterios bajo los cuales deben desarrollarse las auditorías internas que se lleven a cabo para verificar si:

- Las actividades relativas a la Calidad cumplen lo establecido en el Sistema de Gestión de Calidad.

- Dicho Sistema es eficaz.

2.- ALCANCE.

Este Procedimiento se aplicará a la planificación y ejecución de todas las auditorías internas que se realicen.

3.- DESCRIPCIÓN.

3.1.- PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS

En la Planificación de la Calidad que se realiza anualmente coincidiendo con la Revisión por la Dirección, para que las auditorías internas se lleven a cabo de manera sistemática y cumpliendo un calendario previamente establecido, se elaborará el “Programa de Auditorías internas” (Anexo 1), que se anexará al Acta de Revisión por la Dirección. Este “Programa de Auditorías Internas” debe cubrir por completo todas las actividades que componen el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa. Será elaborado por el Responsable de Calidad, revisado por los Responsables de las Áreas que van a ser auditadas y aprobado por la Dirección, ya que todos ellos forman parte del Comité de Calidad.

Una vez aprobado, el Programa será distribuido a todos los implicados



que se indican en la lista de distribución del mismo.

Para confeccionar este Programa, el Responsable de Calidad tendrá en cuenta los siguientes factores:

- Importancia de las actividades a auditar
- Estructura de la organización de la empresa
- Los resultados de anteriores auditorias
- Los programas de auditorias externas: de entidades certificadoras y/o visitas o auditorias de clientes.

Dependiendo de la criticidad que puedan tener cada una de las actividades, y a juicio del Responsable de Calidad, pueden programarse varias auditorias a la misma actividad dentro del plazo de validez del Programa. Todos los requisitos del Sistema serán auditados al menos una vez al año.

En dicho Programa de Auditorias deben aparecer los siguientes datos:

- Actividad o actividades objeto de la auditoria
- Auditor Jefe y, si es necesario, integrantes del equipo auditor, que no deben tener responsabilidad sobre las actividades objeto de la Auditoria. En ningún caso puede pertenecer al equipo auditor personal del área Auditada. La Dirección designará los auditores, incluido el auditor jefe, para cada auditoria del periodo, verificando que los auditores cumplen los requisitos de cualificación establecidos en el Anexo 2. Se dejará registro mediante su inclusión en el Programa de Auditorias de la



aprobación de auditores.

- Áreas auditadas, los responsables de las cuales serán los auditados
- Periodo previsto de ejecución
- Aprobación firmada por Dirección.

3.2.- PLAN DE AUDITORIA

Con una antelación al menos de una semana, el auditor jefe enviará a todos los auditados, es decir, a todos los responsables de las áreas que van a ser auditadas, el Plan de auditoria, en donde se detalla:

- Hora de comienzo de la auditoria, y hora prevista del final.
- Área auditada
- Auditor del equipo que auditará cada área
- Hora aproximada a la que se auditará cada área.

Cualquiera que tenga algún inconveniente con la hora a la que será auditado, tiene la obligación de comunicarlo al equipo auditor para que, en la medida de lo posible, sea cambiado el orden del plan y puedan ser auditadas todas las áreas previstas.



3.3.- EJECUCIÓN DE LA AUDITORIA

Se utilizarán las técnicas de auditoria necesarias para esclarecer cada requisito a auditar. Estas técnicas pueden incluir:

- Entrevistas y coloquios con las personas que llevan a cabo las actividades auditadas y con sus responsables.

- Muestreo de un conjunto amplio: de los documentos, de los registros, de los contratos, del personal, de los equipos, de las instrucciones...

- Trazado de la evolución secuencial de una actividad

3.3.1. Resultados de la Auditoria

Al finalizar la auditoria deben estar establecidos los resultados de la misma. Éstos entrarán dentro de una de las siguientes categorías:

- **NO CONFORMIDAD:** No cumplimiento de alguno de los requisitos contenidos en el Sistema de Gestión de Calidad o de alguno de los requisitos de la norma UNE – EN – ISO 9001:2000.

- **OBSERVACIÓN:** Propuesta de cambios al Sistema para mejorar su eficiencia.

Los resultados de la auditoria se notificarán a los auditados, a través del informe de auditoria.

Este informe se revisará por los auditados a fin de que expresen sus posibles discrepancias con las desviaciones encontradas, firmando su



conformidad en el propio informe. En este momento el Auditor Jefe considerará definitivo el Informe de Auditoría, firmando el mismo.

En un plazo máximo de 15 días, a no ser que se acuerde otra cosa, los auditados propondrán al Responsable de Calidad las acciones correctoras correspondientes a cada una de las desviaciones y a las observaciones que crea conveniente. Estas acciones se adecuarán al procedimiento PA-8.03 "Acciones Correctivas y Preventivas" e irán acompañadas de la fecha en la cual deben estar implantadas.

3.4.- INFORME FINAL DE LA AUDITORIA

El auditor Jefe elaborará junto con el resto del equipo auditor el Informe Final de Auditoría.

Este informe contendrá, como mínimo, los siguientes elementos:

- Objetivo y alcance de la auditoría
- Fecha de la auditoría
- No conformidades encontradas, acordadas con los auditados
- Observaciones propuestas, acordadas con los auditados
- Conclusiones:

Apreciación del equipo auditor sobre el grado de conformidad de las actividades auditadas con el Sistema de Calidad y del grado de efectividad del Sistema de Calidad para garantizar la calidad de



los resultados de las actividades auditadas.

- Revisión, aprobación y distribución a los auditados
- Aprobación del auditor jefe

Una vez confeccionado el Informe de Auditoria, el auditor Jefe lo distribuirá a todas las personas relacionadas en la lista de distribución.

3.5.- CIERRE DE LA AUDITORIA

Una auditoria no se considerará cerrada hasta que haya sido verificada la implantación de todas las acciones correctivas y evaluada la eficacia de las mismas.

Esta verificación la realizará el Responsable de Calidad, para cada acción correctora, tal y como establece el procedimiento PA-8.03 “Acciones Correctivas y Preventivas” Una vez pasada la fecha establecida para su implantación, si no se ha implantado alguna de las acciones correctivas pertinentes, el Responsable de Calidad notificará la de situación al auditado responsable, para que tome las acciones oportunas. En caso de que no se solucione, se presentará al Comité de Calidad para tomar una resolución sobre la misma.

Cuando hayan sido verificados y evaluados de forma satisfactoria los resultados de todas las acciones correctivas, se considerará cerrada la misma por parte del Responsable de Calidad. En el caso de que la implantación no sea satisfactoria, se notificará al auditado responsable para que tome las medidas que considere oportunas.



4.- REGISTROS

En relación con el cumplimiento de este procedimiento, se consideran registros de calidad:

- El Programa de auditorias, que se realiza en la Planificación de la Calidad que se hace coincidiendo con la Revisión por Dirección. Se codifica simplemente por el año que se planifica.
- El Informe de Auditoria, archivado por el Responsable de Calidad por un periodo mínimo de tres años y numerados de la siguiente forma:

XX / YY

Donde XX es un número secuencial e YY son los dos dígitos significativos del año en curso.

- El Plan de auditoria, que se codifica simplemente haciendo referencia a la fecha de la auditoria planificada. Se archiva por el Responsable de Calidad ordenado por fecha.

5.- RESPONSABILIDADES

Dirección

- Aprobar el Programa de Auditorias
- Designar al Equipo Auditor

Responsable de Calidad



- Elaborar el Programa de Auditoria

- Elaborar, junto con los responsables de las áreas auditadas, el Plan de Auditoria.

- Revisar y aprobar el Plan de Auditoria

- Verificación de la implantación de las acciones correctoras y evaluación de su eficacia.

Responsable del Área Auditada

- Elaborar, junto con el Responsable de Calidad, el Plan de Auditoria.

- Colaborar en la ejecución de la auditoria

- Definir e implantar las acciones correctivas a tomar.

Auditor Jefe

- Dirigir la auditoria

- Elaborar el Plan de auditoria

- Elaborar, junto con el equipo auditor, el informe de auditoria

Equipo Auditor

- Colaborar en la realización de la auditoria



- Elaborar, junto con el equipo auditor, el informe de auditoría

6.- ANEXOS

ANEXO 1: Programa de Auditorías Internas

ANEXO 2: Requisitos de Cualificación para auditores internos

ANEXO 3: Plan de auditoría



ANEXO I: PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS

| GRUPO VINÍCOLA | | PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS | | Año: Revisión: Hoja de | |
|-------------------|--------------------------|------------------------------------|---------------|------------------------------|--|
| FECHA PREVISTA | ACTIVIDADES A AUDITAR | ÁREA | OBSERVACIONES | EQUIPO AUDITOR | |
| | | | | | |

Aprobado por Dirección:

Fecha: **Firma:**



ANEXO II: CUALIFICACIÓN DE AUDITORES INTERNOS

El personal asignado para realizar las auditorias internas al Sistema de Calidad debe cumplir como mínimo los requisitos especificados en este anexo. Los candidatos a auditores internos de **GRUPO VINÍCOLA** serán evaluados y aprobados o rechazados por la Dirección.

En el caso de persona externas, se revisará su curriculum, siendo la Dirección el responsable de su aceptación o rechazo.

1. EDUCACIÓN

Los auditores deben haber terminado por lo menos la educación universitaria media.

2. FORMACIÓN (CONOCIMIENTOS)

Los auditores deberán tener conocimientos demostrables de los siguientes aspectos:

- Sistema de Calidad de **GRUPO VINÍCOLA**
- Conocimientos de la Normativa aplicable (ISO 9001), con los cursos de formación interna impartidos durante la implantación o equivalentes.
- Haber participado en el Curso Interno de Auditorias Internas impartido por una empresa consultora especializada.

3.- HABILIDADES

El auditor debe poseer las siguientes características:

- Ético (imparcial, sincero, honesto y discreto)
- De mentalidad abierta (dispuesto a considerar ideas o puntos de vista alternativos)



- Diplomático (con tacto frente a los auditados)
- Observador (activamente consciente del entorno físico y las actividades)
- Perceptivo (instintivamente consciente y capaz de entender las situaciones)
- Versátil (se adapte fácilmente a diferentes situaciones)
- Tenaz (persistente, orientado hacia el logro de objetivos)
- Decidido (alcance conclusiones oportunas basadas en análisis y lógica)
- Seguro de sí mismo (actúa de forma independiente a la vez que se relaciona eficazmente con otros)

4. EXPERIENCIA

Los auditores deben cumplir como mínimo, alguno de los siguientes requisitos:

- Haber participado como mínimo en una auditoria interna como observador.
- Tener una experiencia mínima en **GRUPO VINÍCOLA** de 6 meses, en actividades relacionadas con la empresa y/o Calidad.



ANEXO III: PLAN DE AUDITORIA

| GRUPO VINÍCOLA | | PLAN DE AUDITORIA | | Fecha: Revisión: Hoja de | |
|-------------------|------------------|-------------------|---------------------------|--------------------------------|--|
| DÍA | HORA PREVISTA | ÁREA O PROCESO | INTERLOCUTOR NECESARIO | AUDITOR | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Aprobado por Auditor Jefe:

Fecha: **Firma:**



VG GRUPO VINICOLA

PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD

PA- 8.05

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

| | NOMBRE Y PUESTO | FIRMA |
|-------------------|---|-------|
| ELABORADO: | Francisca Barea (Directora Comercial) | |
| REVISADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| APROBADO: | Laura Benítez (Directora) | |



| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA |
|--|
| PA-8.03 Acciones correctivas y preventivas |
| |
| |
| |
| |

| EDICIÓN | FECHA | MODIFICACIONES |
|----------------|--------------|----------------------------|
| 0 | 10/05/2005 | Creación del Procedimiento |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| ÍNDICE | Página |
|--------------------------------------|---------------|
| 1.- OBJETO | 4 |
| 2.- ALCANCE | 4 |
| 3.- DESCRIPCIÓN | 4 |
| 3.1.- TAMAÑO DE LA MUESTRA. | 4 |
| 3.2.- PERIODICIDAD Y METODOLOGÍA. | 5 |
| 3.3.- OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS. | 7 |
| 4.- REGISTROS | 9 |
| 5.- RESPONSABILIDADES. | 10 |
| 6.- ANEXOS. | 11 |



1.- OBJETO

El objeto del presente procedimiento es definir los criterios y responsabilidades para medir el grado de satisfacción de nuestros clientes con respecto a nuestro producto y servicio ofrecido.

2.- ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación general a toda la información recibida acerca de la satisfacción de todos y cada uno de los clientes de **GRUPO VINÍCOLA** sobre los productos suministrados y/o los servicios prestados.

3.- DESCRIPCIÓN

Uno de los pilares básicos del Sistema de Gestión de Calidad de **GRUPO VINÍCOLA** es conseguir una plena satisfacción de nuestros clientes. Para ello, se ha definido una operativa que permita conocer ese grado de satisfacción, en orden a incorporar la información obtenida al proceso de mejora de nuestro Sistema de Calidad.

3.1.- TAMAÑO DE LA MUESTRA.

Para la obtención de unos datos fiables, que nos den una información verdadera sobre nuestro producto y servicio, debe elegirse muy cuidadosamente la muestra de clientes a los que se va a “preguntar” acerca de su satisfacción. Esta muestra debe ser representativa en cuanto a su tamaño y características. El criterio para seleccionar esta muestra debe ser claro y totalmente objetivo, con el fin de obtener una información lo más rica y fidedigna posible.



El criterio que **GRUPO VINÍCOLA** sigue para seleccionar a los clientes de los cuales va a obtener información sobre su satisfacción es el siguiente:

➤ Distribuidores y grandes superficies: Debemos conocer la satisfacción de cada uno de ellos, debido a la gran cantidad de productos que distribuyen y venden. Es importante conocer su opinión para mejorar lo máximo posible con el fin de satisfacerlos totalmente. No podemos permitirnos perder ningún cliente de este tipo, ya que suponen un porcentaje elevado de nuestras ventas y hacen llegar nuestros productos a un gran número de personas de diversos lugares.

➤ Clientes directos: El criterio que seguiremos para conocer la satisfacción de nuestros clientes directos es el siguiente:

○Se pedirá información a aquellos clientes cuya facturación anual supere los 2.400 euros, siempre que la suma de todos estos clientes suponga un total igual o mayor que el 70% del número total de clientes.

○En caso de que estos clientes no alcancen este porcentaje, se irá bajando el nivel de facturación, hasta que el número de clientes encuestados sumen el 70% del total.

3.2.- PERIODICIDAD Y METODOLOGÍA.

Para la obtención de datos sobre la percepción que tiene el cliente sobre los productos y servicios de **GRUPO VINÍCOLA**, se enviará un cuestionario de evaluación, recogido en el Anexo 1.



Este cuestionario se enviará con frecuencia anual, y en el mes de febrero, coincidiendo con el final de la época en la que las ventas son las mayores de todo el año, es decir, el otoño y la Navidad.

Cuando finalice el período navideño, ya en enero, la Responsable Comercial elaborará el listado de clientes a los que se les enviará la encuesta, siguiendo los criterios anteriormente explicados. Antes de que finalice el mes de enero el listado debe ser mostrado al Responsable de Calidad y a Dirección para su revisión y posterior aprobación.

El cuestionario será enviado por el departamento comercial mediante correo electrónico a todos los clientes que aparezcan en dicho listado, excepto a aquellos clientes que nos expresen su deseo de recibir la encuesta de otro modo (fax, correo ordinario...). En cualquier caso el departamento comercial dejará evidencia del envío de dicho cuestionario, donde aparezca la fecha de dicho envío. El correo irá dirigido a la persona indicada dentro de la organización o empresa cliente, es decir:

- Aquella que conoce nuestro producto y servicio y puede darnos información real sobre ello.

- Aquella que tiene autoridad para decidir si trabajar con nosotros o con la competencia.

La persona de contacto de cada uno de nuestros clientes aparecerá en el listado junto con su dirección de correo u otros datos necesarios para hacerle llegar el cuestionario. Esta persona debe firmarlo cuando lo cumplimenta. En el anexo 2 se muestra el formato del Listado de clientes.

Durante el mes de febrero el departamento comercial dedicará gran parte de su tiempo a enviar las encuestas, recibirlas y recopilar la información recibida, además de realizar sus demás funciones habituales



y tareas rutinarias. En el caso de que los clientes no contesten o tarden en hacerlo, el departamento comercial deberá perseguirlo, llamar a la persona implicada, recordárselo e insistir en lo importante que es para nosotros la información que puede darnos, con el fin de mejorar continuamente y subsanar aquellos aspectos respecto a los cuales se encuentre menos satisfecho. Si aun así no conseguimos recibir la información deseada, el departamento debe realizar el cuestionario por teléfono y anotar los resultados en un formato en blanco. Debe anotarse en el mismo que las preguntas se han realizado telefónicamente, y debe estar por tanto firmada la encuesta por la persona del departamento que la haya realizado, en lugar de por la persona que la realice del cliente.

Deberá de igual modo dejarse evidencia de la fecha de recepción de cada encuesta cumplimentada, mediante la recepción del correo electrónico o fax o incluso anotando en la misma encuesta en papel la fecha de recepción.

3.3.- OBTENCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS.

Las encuestas recibidas se guardarán en una carpeta, y los resultados contenidos en las mismas se introducirán en un archivo informático llamado “Análisis de la satisfacción de clientes”, al cual tienen acceso las dos personas pertenecientes al departamento comercial. Este es un archivo excel, mediante el cual puede hacerse un análisis cuantitativo sencillo de la información recibida.

Cuando se hayan recibido todas las encuestas o al final del mes de enero si lo anterior no ha sido aún posible, la Directora Comercial acaba de introducir los datos en el archivo y realiza el análisis de los mismos.

Los resultados que debemos sacar son los siguientes:



➤ Valor medio obtenido en cada una de las preguntas de las encuestas, para conocer de forma global las cuestiones de nuestro producto o servicio que son mejor valoradas y las que mayor insatisfacción causan de forma general entre nuestros clientes.

➤ Valor medio obtenido por cada cliente, para conocer cuáles están más satisfechos de forma global y cuáles menos. Así, puede realizarse la siguiente clasificación:

○Clientes muy satisfechos $4 < x \leq 5$

○Clientes satisfechos $3 < x \leq 4$

○Clientes poco satisfechos $2 < x \leq 3$

○Clientes insatisfechos $1 < x \leq 2$

○Clientes muy insatisfechos $x \leq 1$

De esta manera podemos saber qué porcentaje de nuestros clientes se encuentran dentro de cada uno de los grupos mencionados.

➤ Valor medio global, hallando el valor medio de todas las medias mencionadas en el primer punto. Nos proporciona un valor global que podemos ir comparando año tras año, para conocer su evolución, además de comparar la evolución del resultado medio de cada pregunta.

➤ Número de veces que se repite un valor en cada una de las preguntas. Así puede saberse cuantos “cincos” ha recibido



la primera pregunta, cuántos “cuatros”, etc.

Además de estos resultados numéricos deben recopilarse todas las observaciones y comentarios hechos por los clientes en el cuestionario, ya sean felicitaciones, sugerencias o quejas, ya que analizando estos comentarios puede obtenerse una valiosa información que no ha sido capaz de reflejarse en las preguntas rutinarias.

El resultado de este análisis será llevado al Comité de Calidad celebrado a finales de marzo, debido a su frecuencia trimestral. En él se verán con detalle los datos, analizando detenidamente los resultados y sacando conclusiones sobre los mismos. Partiendo de estas conclusiones deben tomarse acciones correctivas y preventivas para mejorar en las cuestiones peor puntuadas y mantenerse en el alto nivel que nuestros clientes perciben sobre las cuestiones mejor puntuadas. Todas estas conclusiones y acciones de mejora quedarán documentadas en el correspondiente acta, y en un informe de acciones correctivas/preventivas si procede. En cualquier caso, se realizará un seguimiento a estas acciones en los próximos comités, celebrados con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.

En la Revisión por Dirección realizada a finales de año se analizarán los resultados finales, y se sacarán conclusiones definitivas, después de haber emprendido las acciones que se decidieron en marzo.

4.- REGISTROS

En relación con este procedimiento, se considera registro de calidad:

- La encuesta de satisfacción, identificada por cliente y archivada por fecha, ya que se envía anualmente. Además,



se apuntará en la encuesta la fecha en la que se recibe cumplimentada.

- El listado de clientes, que se elaborará anualmente y se identificará por la fecha.
- El archivo informático “Análisis de la satisfacción de clientes”, en el que figuran los resultados numéricos obtenidos con las encuestas. Se identificará este archivo por año.

5.- RESPONSABILIDADES.

La Responsable Comercial es la responsable de realizar el Listado de clientes antes de que finalice el mes de enero. El Responsable de Calidad debe revisarlo, y Dirección aprobarlo.

La Responsable Comercial, junto con el comercial, son los responsables de enviar las encuestas e insistir para que sean cumplimentadas. Ambos son los responsables de pasar los datos a soporte informático

La Responsable Comercial es la responsable de analizar la información y trasladarla al Comité de Calidad.

La Dirección, el Responsable de Calidad y los demás miembros del comité son los responsables de sacar las conclusiones oportunas y decidir las acciones necesarias.



6.- ANEXOS.

ANEXO 1: Encuesta de satisfacción de clientes.

ANEXO 2: Modelo de listado de clientes.



ANEXO 1: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

EMPRESA:

Cumplimentada por:

Firma:

Por favor, cumplimente la siguiente encuesta, asignando un valor comprendido entre 0 y 5 a cada una de las preguntas que se muestran (siendo el valor 0 muy malo y 5 excelente). En caso que no aplique alguna pregunta, indicarlo con NA.

| | |
|---|--|
| 1.- Calidad de la atención recibida por nuestro personal comercial (amabilidad, preparación, etc.) | |
| 2.- Calidad de la atención recibida por nuestro personal administrativo (amabilidad, preparación, etc.) | |
| 3.- Tiempo transcurrido desde la realización del pedido hasta la recepción de la mercancía | |
| 4.- Grado de cumplimiento del plazo de entrega prometido. | |
| 5.- Calidad de nuestros caldos | |
| 6.- Calidad del formato y la presentación de nuestros productos | |
| 7.- Calidad de los envases de nuestro productos | |
| 8.- Relación calidad / precio de los mismos | |
| 9.- Variedad de nuestra gama de productos | |
| 10.- Grado de respuesta a sus expectativas | |

C. Instrucciones técnicas

Índice:

IT-7.08.01 Verificación de balanzas

IT-7.08.02 Verificación de termómetros

IT-7.08.03 Verificación interlaboratorio

IT-7.09.01 Sacas y rocíos

IT-7.09.02 Metodología de análisis



GRUPO VINICOLA

INSTRUCCIONES TÉCNICAS

IT- 7.08.01

VERIFICACIÓN DE BALANZAS

| | NOMBRE Y PUESTO | FIRMA |
|-------------------|---|-------|
| ELABORADO: | Diana Millán (Enóloga) | |
| REVISADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| APROBADO: | Laura Benítez (Directora) | |



| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA |
|--|
| PO-7.08 Control de equipos de seguimiento y medición |
| PO-7.07 Control y seguimiento del suministro |
| |
| |
| |

| EDICIÓN | FECHA | MODIFICACIONES |
|----------------|--------------|------------------------------------|
| 0 | 10/05/2005 | Creación de la Instrucción técnica |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| ÍNDICE | Página |
|---------------------------|---------------|
| 1.- OBJETO | 4 |
| 2.- ALCANCE | 4 |
| 3.- DESCRIPCIÓN | 4 |
| 3.1.- BALANZAS PORTÁTILES | 4 |
| 3.2.- BÁSCULAS | 6 |
| 4.- REGISTROS | 6 |
| 5.- RESPONSABILIDADES | 7 |
| 6.- ANEXOS | 7 |



1.- OBJETO

Establecer los criterios y la sistemática a seguir para la verificación y calibración de las balanzas de **GRUPO VINÍCOLA**.

2.- ALCANCE

Esta instrucción es de aplicación a todas las balanzas de **GRUPO VINÍCOLA**, ya sean móviles o fijas.

3.- DESCRIPCIÓN

3.1.- BALANZAS PORTÁTILES

GRUPO VINÍCOLA posee dos balanzas portátiles, una que pesa hasta 2 Kg (denominada B1). Y otra que pesa hasta 5 Kg (denominada B2). La primera se utiliza para realizar el Control de Contenido Efectivo, que se explica en el procedimiento PO-7.07 Control y seguimiento del suministro. La segunda se utiliza para diversos fines, como calcular las dosis de los productos de limpieza, de los productos enológicos, etc.

Para realizar la verificación **GRUPO VINÍCOLA** dispone de 4 pesas con Número de Registro de ENAC y con masas de:

- P1= 100 gramos,
- P2= 1000 gramos,
- P3= 2000 gramos,



- P4= 2000 gramos.

Realizaremos 3 lecturas de cada peso, que según la balanza serán:

- Para la balanza B1: P1, P2 y P3
- Para la balanza B2: P1, P2, P3, P2 + P3, P3 + P4 y P2 + P3 + P4.

A continuación se describen las tolerancias y desviaciones máximas para cada uno de los pesajes:

- TOLERANCIAS:
 - ✓ Para 100 gramos: +/- 0.1 gramos.
 - ✓ Para 1000 gramos: +/- 1.0 gramos.
 - ✓ Para 2000 gramos: +/- 2.0 gramos.
- DESVIACIONES MÁXIMAS:
 - ✓ Para 100 gramos: +/- 0.0 gramos.
 - ✓ Para 1000 gramos: +/- 0.6 gramos.
 - ✓ Para 2000 gramos: +/- 1.2 gramos

Para el cálculo de las desviaciones máximas se utiliza la siguiente expresión:



$$\text{Desviación} = \sqrt{\frac{\sum (X - X_i)^2}{n-1}}$$

Donde X es la masa de la pesa, Xi es el valor que marca la báscula en cada pesada y n las veces que se realiza la pesada (en este caso n es igual a 3).

La frecuencia de verificación se estipula en la ficha individual de cada balanza.

3.2.- BÁSCULAS

GRUPO VINÍCOLA posee dos básculas no móviles: una para pesar palets (denominada B3) y otra para pesar camiones (denominada B4). Ambas básculas son calibradas externamente cada dos años por la entidad VEIASA, que deja registro cada vez que calibra las mismas.

4.- REGISTROS

Los registros de esta instrucción son los mismos que los del procedimiento PO-7.08 Control de equipos de seguimiento y medición, es decir:

- Ficha de instrumento de medición debidamente cumplimentada, firmada y archivada por la Enóloga.
- Informe de calibración o verificación interno
- Certificados de calibración o verificación externos



5.- RESPONSABILIDADES

La Enóloga es la responsable de garantizar el cumplimiento de esta instrucción.

6.- ANEXOS

Esta instrucción no tiene anexos.



VGRUPO VINICOLA

INSTRUCCIONES TÉCNICAS

IT- 7.08.02

VERIFICACIÓN DE TERMÓMETROS

| | NOMBRE Y PUESTO | FIRMA |
|-------------------|---|-------|
| ELABORADO: | Diana Millán (Enóloga) | |
| REVISADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| APROBADO: | Laura Benítez (Directora) | |



| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA | |
|--|--|
| PO-7.08 Control de equipos de seguimiento y medición | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| EDICIÓN | FECHA | MODIFICACIONES |
|----------------|--------------|------------------------------------|
| 0 | 10/05/2005 | Creación de la Instrucción técnica |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| ÍNDICE | Página |
|-----------------------|---------------|
| 1.- OBJETO | 4 |
| 2.- ALCANCE | 4 |
| 3.- DESCRIPCIÓN | 4 |
| 4.- REGISTROS | 5 |
| 5.- RESPONSABILIDADES | 5 |
| 6.- ANEXOS | 5 |



1.- OBJETO

Establecer los criterios y la sistemática a seguir para la verificación y calibración de los termómetros de **GRUPO VINÍCOLA**.

2.- ALCANCE

Esta instrucción es de aplicación a todos los termómetros de **GRUPO VINÍCOLA**.

3.- DESCRIPCIÓN

GRUPO VINÍCOLA posee un termómetro calibrado por una entidad acreditada externa, y es éste el que utiliza para verificar que los otros dos que posee miden correctamente.

Estos termómetros, incluidos en la "Lista de Dispositivos de Seguimiento y Medición", (formada por todas las fichas de instrumentos) serán verificados antes de la fecha indicada en su ficha correspondiente de la siguiente forma:

Se introduce el termómetro calibrado en un líquido a una cierta temperatura. Se observa la temperatura que marca y se compara con la que marca el termómetro al que llamamos patrón, que tiene el certificado de calibración externo. Ambas temperaturas, así como los demás datos necesarios, se apuntarán en el correspondiente Informe de calibración. Se comprobará así que la desviación que se obtiene con respecto a la medida dada por el termómetro calibrado es inferior a la permitida en la correspondiente Ficha de instrumento. Esta prueba se realizará a diferentes temperaturas de líquido, y todos los resultados aparecerán en el correspondiente informe.



4.- REGISTROS

Los registros de esta instrucción son los mismos que los del procedimiento PO-7.08 Control de equipos de seguimiento y medición, es decir:

- Ficha de instrumento de medición debidamente cumplimentada, firmada y archivada por la Enóloga.
- Informe de calibración o verificación interno
- Certificados de calibración o verificación externos

5.- RESPONSABILIDADES

La Enóloga es la responsable de garantizar el cumplimiento de esta instrucción.

6.- ANEXOS

Esta instrucción no tiene anexos.



VG GRUPO VINICOLA

INSTRUCCIONES TÉCNICAS

IT- 7.08.03

VERIFICACIÓN INTERLABORATORIO

| | NOMBRE Y PUESTO | FIRMA |
|-------------------|---|-------|
| ELABORADO: | Diana Millán (Enóloga) | |
| REVISADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| APROBADO: | Laura Benítez (Directora) | |



| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA |
|--|
| PO-7.08 Control de equipos de seguimiento y medición |
| |
| |
| |
| |

| EDICIÓN | FECHA | MODIFICACIONES |
|---------|------------|------------------------------------|
| 0 | 10/05/2005 | Creación de la Instrucción técnica |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| ÍNDICE | Página |
|-----------------------|---------------|
| 1.- OBJETO | 4 |
| 2.- ALCANCE | 4 |
| 3.- DESCRIPCIÓN | 4 |
| 4.- REGISTROS | 5 |
| 5.- RESPONSABILIDADES | 5 |
| 6.- ANEXOS | 5 |



1.- OBJETO

Establecer los criterios y la sistemática a seguir para la verificación interlaboratorio de **GRUPO VINÍCOLA**.

2.- ALCANCE

Esta instrucción es de aplicación a aquellos análisis que se realicen a muestras que se analizan en nuestro laboratorio interno y además en un Laboratorio Acreditado externo, con el fin de comparar la fiabilidad de nuestros resultados.

3.- DESCRIPCIÓN

Una vez al mes y, si es necesario, cada vez que se detecten irregularidades en los resultados de las analíticas realizadas en nuestro laboratorio interno, se enviarán muestras para que sean analizadas por un Laboratorio Acreditado. Los resultados obtenidos por el mismo servirán para verificar los resultados obtenidos por los métodos analíticos del laboratorio de **GRUPO VINÍCOLA**. Se compararán ambos resultados, cumplimentando el formato Verificación Interlaboratorio. Si la desviación entre ambos métodos es mayor que la desviación o incertidumbre del método se anotará NO APTO en la casilla correspondiente. Asimismo se anotará APTO si la desviación entra dentro del rango.

En caso de que se obtenga algún resultado NO APTO, se abrirá un Informe de no conformidad y/o acción correctiva / preventiva, con el fin de analizar el problema y encontrar la solución al mismo.



4.- REGISTROS

El registro de esta instrucción es el que se cumplimenta en el formato que se muestra en el Anexo 1 de esta instrucción técnica. En éste aparecen los datos que se han obtenido en ambos laboratorios y la comparación de los mismos. Así puede comprobarse, además de si nuestros aparatos miden adecuadamente, si nuestro analista y nuestra metodología son buenos.

Estos registros serán cumplimentados por el analista del laboratorio y archivados por él mismo en una carpeta, ordenados por fecha. Además están relacionados los registros siguientes:

- Los resultados de los análisis obtenidos por nuestro laboratorio interno, registrados en el boletín de análisis correspondiente.
- Los resultados que nos envía en papel el Laboratorio Acreditado.

5.- RESPONSABILIDADES

La Enóloga es la responsable de garantizar el cumplimiento de esta instrucción.

6.- ANEXOS

ANEXO 1: Formato de Verificación interlaboratorio.

ANEXO 2: Criterios de aceptación y rechazo.



ANEXO 2: CRITERIOS DE ACEPTACIÓN Y RECHAZO

| PARÁMETRO | APTO | NO APTO |
|------------------|---------------------------|------------------------------|
| Densidad | $< 0,0005 \text{ g/cm}^3$ | $\geq 0,0005 \text{ g/cm}^3$ |
| Grado alcohólico | $\leq 0,1 \text{ \% vv}$ | $> 0,1 \text{ \%vv}$ |
| Acidez total | $\leq 0,2 \text{ g/L}$ | $> 0,2 \text{ g/L}$ |
| Acidez volátil | $< 0,1 \text{ g/L}$ | $\geq 0,1 \text{ g/L}$ |
| pH. | $\leq 0,2$ | $> 0,2$ |
| Grado acidez | $\leq 0,2 \text{ \%}$ | $> 0,2 \text{ \%}$ |
| Sulfuroso libre | $\leq 10 \text{ mg/L}$ | $> 10 \text{ mg/L}$ |
| Sulfuroso total | $\leq 20 \text{ mg/L}$ | $> 20 \text{ mg/L}$ |



VGRUPO VINICOLA

INSTRUCCIONES TÉCNICAS

IT- 7.09.01

SACAS Y ROCÍOS

| | NOMBRE Y PUESTO | FIRMA |
|-------------------|---|-------|
| ELABORADO: | Carlos Labrador (Capataz) | |
| REVISADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| APROBADO: | Laura Benítez (Directora) | |



| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA | |
|----------------------------------|--|
| PO-7.09 Crianza y Envejecimiento | |
| | |
| | |
| | |
| | |

| EDICIÓN | FECHA | MODIFICACIONES |
|----------------|--------------|------------------------------------|
| 0 | 10/05/2005 | Creación de la Instrucción técnica |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| ÍNDICE | Página |
|---------------------------------------|---------------|
| 1.- OBJETO | 4 |
| 2.- ALCANCE | 4 |
| 3.- DESCRIPCIÓN | 4 |
| 3.1.- SACAS | 4 |
| 3.2.- ROCÍOS | 6 |
| 3.3.- MATERIALES Y EQUIPOS NECESARIOS | 8 |
| 4.- REGISTROS | 9 |
| 5.- RESPONSABILIDADES | 9 |
| 6.- ANEXOS | 9 |



1.- OBJETO

Establecer la sistemática a seguir para la realización de las sacas y rocíos necesarios en la elaboración de los productos típicos del Marco de Jerez mediante el envejecimiento con el sistema de criaderas y solera.

2.- ALCANCE

Esta instrucción es de aplicación a todas las sacas y rocíos que se realizan en **GRUPO VINÍCOLA** de todos los productos.

3.- DESCRIPCIÓN

3.1.- SACAS

En las sacas debe seguirse la siguiente metodología general:

1. Acercar el carro al lugar del tajo y comprobar que tiene colocadas las pistolas de saca.
2. Comprobar la limpieza de todo el herramental. Cada carro llevará una ficha de lavado donde se colocará la fecha de lavado, persona que la realizó y visto bueno del Capataz.
3. Conectar eléctricamente el carro y conectar la manguera al depósito receptor y a salida de bomba.
4. Ajustar las sondas de las pistolas a la altura adecuada o al cuentalitros en su caso.



5. Comprobar que el depósito es el marcado, que está vacío o que de tener líquido es el mismo que va a recibir. Abrir la válvula.
6. Cuando el depósito esté vacío se comprobará su limpieza.
7. Introducir con sumo cuidado las pistolas en las botas a sacar. Abrir las válvulas de saca del carro.
8. Poner en marcha las pistolas (se enciende piloto verde)
9. Comprobar que la bota que se va a sacar no tiene marca de venenciado para no sacarla.
10. Finalizada la saca (se enciende piloto rojo), sacar con cuidado la pistola e introducirla en el siguiente casco, marcando la bota como sacada.
11. Comprobar que el volumen sacado es el deseado con aspilla.
12. Repetir las acciones anteriores hasta finalizar la faena.
13. Cerrar la válvula de depósito y anotar el movimiento en tablilla.
14. Si la faena debe seguir el día siguiente dejar el circuito lleno de vino. Los viernes (previo fin de semana), previo a festivos y a la terminación de la faena, se hará pasar una disolución de agua con hipoclorito (500-1000 litros) a través de las mangueras y de los circuitos del carro que se esté utilizando, anotándose dicha operación en la ficha de lavado de ese carro.



15. Si la faena ha finalizado retirar las pistolas de los cascos y trasladar carro a zona de lavado después de haber apurado el vino de la manguera. Realizar limpieza tal y como se indica en apartado anterior.
16. Dejar todas las llaves abiertas.
17. Colocar las pistolas sobre el carro en el caso de que la próxima faena sea otra saca. En caso contrario se colocarán en el lugar habilitado al efecto.
18. Cumplimentar el parte de faena con los movimientos.
19. Comprobar mediante aspillado el movimiento de vinos

NOTA: La introducción y saca de las pistolas se tiene que realizar con sumo cuidado con el fin de no romper la flor en el caso de los vinos finos.

3.2.- ROCÍOS

1. Acercar el carro al lugar del tajo y comprobar que tiene colocadas las pistolas de rocío.
2. Comprobar la limpieza de todas las herramientas. Cada carro llevará una ficha de lavado donde se colocará la fecha de lavado, persona que la realizó y V^o B^o del Capataz.
3. Conectar eléctricamente el carro y conectar la manguera al depósito que contiene el vino a rociar y a la salida de bomba.



4. Ajustar las sondas de las pistolas a la altura que se indica en las papeletas o los cuentalitos en su caso.
5. Comprobar que el depósito es el marcado y que contiene el mismo vino que se va a rociar. Abrir la válvula.
6. Introducir con sumo cuidado las pistolas en las botas a rociar. Abrir las válvulas del circuito de rocío del carro.
7. Poner en marcha las pistolas (se enciende el piloto verde)
8. Finalizado el rocío (se enciende el piloto rojo), sacar con cuidado la pistola e introducirla en el siguiente casco, marcando la bota como rociada.
9. Comprobar que el volumen rociado es el deseado con aspilla.
10. Repetir la acción anterior hasta finalizar la faena.
11. Cerrar la válvula de depósito y anotar el movimiento en tablilla.
12. Si la faena debe seguir el día siguiente dejar el circuito lleno de vino. Los viernes (previo fin de semana), previo a festivos y a la terminación de la faena, se hará pasar una disolución de agua con hipoclorito (500-1000 litros) a través de las mangueras y de los circuitos del carro que se esté utilizando, anotándose dicha operación en la ficha de lavado de ese carro.
13. Si la faena ha finalizado retirar las pistolas de los cascos y trasladar carro a zona de lavado después de haber apurado el



vino de la manguera. Realizar limpieza tal y como indica en apartado anterior.

14. Desmontar pistolas de rocío y lavarlas detenidamente con agua.
15. Colocar las pistolas sobre el carro en el caso de que la próxima faena sea otro rocío. En caso contrario se colocarán en el lugar habilitado al efecto.
16. Cumplimentar el parte de faena con los movimientos.
17. Comprobar mediante aspillado el movimiento de vinos.

3.3.- MATERIALES Y EQUIPOS NECESARIOS

- Carro
- Pistolas de rocío
- Manguera
- Aspilla
- Tiza de marcado
- Manguera de agua
- Hipoclorito



4.- REGISTROS

Todos los movimientos de vino quedarán registrados en el parte de faena mencionado en el procedimiento PO-7.09 Crianza y envejecimiento.

5.- RESPONSABILIDADES

El Capataz es el responsable de garantizar el cumplimiento de esta instrucción.

6.- ANEXOS

Esta instrucción no tiene anexos.



VGRUPO VINICOLA

INSTRUCCIONES TÉCNICAS

IT- 7.09.02

METODOLOGÍA DE ANÁLISIS

| | NOMBRE Y PUESTO | FIRMA |
|-------------------|---|-------|
| ELABORADO: | Diana Millán (Enóloga) | |
| REVISADO: | Enrique Montero (Responsable de Calidad) | |
| APROBADO: | Laura Benítez (Directora) | |



| DOCUMENTACIÓN ASOCIADA |
|------------------------|
| |
| |
| |
| |
| |

| EDICIÓN | FECHA | MODIFICACIONES |
|---------|------------|------------------------------------|
| 0 | 10/05/2005 | Creación de la Instrucción técnica |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |



| ÍNDICE | Página |
|------------------------|---------------|
| 1.- OBJETO | 4 |
| 2.- ALCANCE | 4 |
| 3.- DESCRIPCIÓN | 4 |
| 3.1.- GRADO BEAUMÉ | 4 |
| 3.2.- PH | 5 |
| 3.3.- ACIDEZ TOTAL | 5 |
| 3.4.- ACIDEZ VOLÁTIL | 6 |
| 3.5.- SULFUROSO | 7 |
| 3.6.- GRADO ALCOHÓLICO | 9 |
| 4.- REGISTROS | 10 |
| 5.- RESPONSABILIDADES | 10 |
| 6.- ANEXOS | 10 |



1.- OBJETO

Establecer la sistemática a seguir para la realización de los análisis elementales y habituales que se hacen al vino.

2.- ALCANCE

Esta instrucción es de aplicación a los análisis mencionados en el punto 3.

3.- DESCRIPCIÓN

3.1.- GRADO BEAUMÉ

Por aerometría: se añaden 200 mL de mosto en una probeta y se introduce el areómetro haciendo que gire ligeramente. Una vez estabilizado se realiza la lectura por debajo del menisco. El aerómetro está calibrado a 15 °C, por lo que es necesario utilizar un termómetro y realizar la corrección de temperatura siguiente.

Corrección del grado Baumé en función de la temperatura

| TEMPERATURA | CORRECCIÓN | TEMPERATURA | CORRECCIÓN |
|--------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| 10° | -0.25 | 18° | +0.15 |
| 11° | -0.20 | 19° | +0.20 |
| 12° | -0.15 | 20° | +0.25 |
| 13° | -0.10 | 21° | +0.30 |
| 14° | -0.05 | 22° | +0.35 |
| 15° | 0.00 | 23° | +0.40 |



| | | | |
|-----|-------|-----|-------|
| 16° | +0.05 | 24° | +0.45 |
| 17° | +0.10 | 25° | +0.50 |

3.2.- PH

Se toman unos 50 mL de muestra (mosto o vino) en un vaso de precipitado y se realiza la medida del pH con un electrodo selectivo con compensador de temperatura.

3.3.- ACIDEZ TOTAL

Material y reactivos

- matraz erlenmeyer de 250 mL
- bureta
- matraz aforado de 25 mL
- balanza
- hidróxido sódico 0,1 N
- fenolftaleína
- biftalato potásico

Procedimiento



Se añaden 25 mL de la muestra en un matraz erlenmeyer de 250 mL. Para observar más fácilmente el cambio de color del indicador se añaden unos 100 mL de agua destilada, a fin de disminuir el color original de la muestra. Se añaden dos o tres gotas de fenolftaleína (indicador) y se valora con hidróxido sódico 0,1 N hasta el viraje del indicador, de incoloro (o color original de la muestra) a rosa.

Resultado

La acidez total, expresada en gramos de ácido tartárico por litro de muestra, viene dado por la siguiente expresión:

$$ACIDEZ\ TOTAL\ (en\ g\ /\ l\ TH_2) = \frac{V_{NaOH\ gastado} \cdot N_{REAL(NaOH)}}{V_{vino}} \cdot 75$$

3.4.- ACIDEZ VOLÁTIL

Material, equipos y reactivos

- equipo de destilación de García Tena.
- bureta de 2 mL
- mechero de alcohol
- pipeta de 10 mL
- hidróxido sódico 0,01 N
- fenolftaleína al 1%



Procedimiento

Se vierten 11 mL de vino en el matraz de destilación, se coloca la probeta de recepción de mayor tamaño y se calienta suavemente con el mechero. Una vez alcanzado el volumen de la señal (5,1 mL) se sitúa la segunda probeta, en la que se recoge destilado hasta los 3,2 mL señalados.

El contenido de la probeta de 5,1 mL se desecha y los 3,2 mL de la otra se introducen en un matraz enlermeyer de 50 mL. La probeta se lava con una pequeña cantidad de agua destilada (5 mL) aproximadamente), se añaden también al matraz de valoración y finalmente se agregan unas gotas de fenolftaleína. A continuación, se valora con NaOH 0,01 N hasta viraje del indicador. Sea **V** el volumen (mL) de NaOH gastados en dicha valoración.

Resultado

El cálculo de la acidez volátil viene dado por la siguiente expresión, expresada en g/L de ácido acético:

$$\text{Acidez volátil (g / L ac. acético)} = 3 \cdot V \cdot 0,0545$$

Donde **V** corresponde al volumen de NaOH gastado en dicha valoración.

3.5.- SULFUROSO

Material y reactivos

- matraz erlenmeyer de 500 mL



- bureta de topacio de 10 mL
- pipetas de 5, 10 y 50 mL
- disolución de yodo 0,05 N
- disolución de NaOH 4 N
- disolución de SO_4H_2 1/10 (aprox.)
- disolución de almidón 10 g/L

Procedimiento

En un erlenmeyer de 250 mL poner 50 mL de muestra, 3 mL de SO_4H_2 al 1/10 y 5 mL de almidón. Homogeneizar la disolución y valorar con el I_2 0,05 N hasta color violeta persistente (10 segundos). Sea **N** el número de mililitros de yodo consumidos.

Añadir 8 mL de NaOH 4 N, agitar una sola vez, tapar y dejar en reposo durante 5 minutos. Después verter de un solo golpe y agitando enérgicamente 10 mL de SO_4H_2 1/10, valorar con I_2 hasta coloración violeta persistente. Sea **N'** el número de mililitros consumidos.

Resultado

El cálculo de sulfuroso libre, combinado y total viene dado por las siguientes expresiones:



Sulfuroso libre (mg/l) = 32 n

Sulfuroso combinado (mg/l) = 32 n'

Sulfuroso total (mg/l) = 32 (n + n')

3.6.- GRADO ALCOHÓLICO

Material y equipos.

- equipo de destilación simple: matraz de fondo redondo de 250 mL, codo, refrigerante y manta calefactora

- plato poroso

- silicona de sellar

- matraz aforado de 100 mL

- pipeta Pasteur

Procedimiento

Se toman 100 mL de vino en el matraz aforado y se añaden al calderín. Se lava varias veces el matraz aforado con agua destilada, añadiendo las distintas fracciones de lavado al calderín. Se introduce el plato poroso en el calderín y se monta el sistema de destilación. Se abre el grifo del refrigerante y se conecta la manta calefactora.

El destilado se recoge en el matraz aforado de 100 mL, al que previamente se le añade una pequeña cantidad de agua, a fin de diluir las



primeras fracciones de destilado, muy enriquecidas en etanol. La destilación se considera finalizada cuando se han recogido unos 50 mL de destilado. Posteriormente se enrasa el matraz y se mide la densidad de la mezcla hidroalcohólica.

Resultado

Haciendo uso de una tabla se calcula el grado alcohólico de la muestra original.

4.- REGISTROS

Todos los análisis químicos que se hacen quedan registrados en el boletín de análisis, que se muestra en el Anexo 1. Estos boletines se archivan en carpetas en el laboratorio, clasificadas según el producto de que se trate (si es materia prima o producto terminado, etc).

5.- RESPONSABILIDADES

La Enóloga es la responsable de garantizar el cumplimiento de esta instrucción.

6.- ANEXOS

ANEXO 1: Boletín de análisis.

D. Otros documentos

Índice:

Programa de Gestión de Calidad

Programa de Gestión de Indicadores



Programa de Gestión de Calidad

| OBJETIVOS | META | RESPONSABLE | PLAZO | RECURSOS |
|--|---|-----------------|----------|--|
| 1.- Disminuir el plazo de entrega en dos días. | - Estudiar los históricos de ventas | Dpto. Comercial | 1 Marzo | Recursos propios |
| | - Realizar una previsión de ventas para este año por semestre. | Dpto. Comercial | 15 Marzo | |
| | - Elaborar un Plan anual de Producción | Capataz | 30 Marzo | |
| | - Identificar un stock mínimo de cada producto y material auxiliar. | Capataz | 30 Marzo | |
| 2.- Conseguir la Certificación bajo la Norma ISO 9001:2000 | - Elaborar la documentación del Sistema de Gestión de Calidad | Resp. Calidad | Mayo | - Partida presupuestaria - Contratación de los servicios de una consultora externa. |
| | - Implantar dicha documentación y nuevos procesos | Resp. Calidad | Mayo | - Contratación de un Responsable de Calidad. |



| | | | | |
|---|---|--------------------------|-----------|--|
| | - Realizar la auditoria interna | Resp. Calidad | Junio | - Contratación de Organismo de Certificación. |
| | - Realizar la auditoria de certificación | Resp. Calidad /Dirección | Julio | |
| 3- Conseguir nuevos clientes en las provincias no cubiertas o mal cubiertas. Conseguir aumento del 10% en el número de clientes | - Aumentar el número de visitas de nuestros comerciales a provincias no cubiertas o mal cubiertas | Dpto. Comercial | Diciembre | Recursos propios |
| | - Cambiar de distribuidores en las zonas en las que estos funcionan mal | Dpto. Comercial | Diciembre | |
| | - Buscar nuevos distribuidores en nuevas zonas, de productos paralelos a los nuestros. | Dpto. Comercial | Diciembre | |
| | - Aumentar nuestra presencia en ferias. | Dpto. Comercial | Diciembre | |
| 4.- Aumentar nuestras ventas generales en un 8 % | - Aumentar los incentivos y promociones. | Dpto. Comercial | Diciembre | - Mayor presupuesto destinado a acciones de Marketing. |



| | | | | |
|-----------------------------------|---|-------------------------|-----------|---|
| | - Aumentar las visitas de nuestro comercial a los clientes actuales | Dpto. Comercial | Diciembre | - Recursos propios |
| | - Organizar catas y presentaciones | Dpto. Comercial | Diciembre | |
| 5.- Disminuir las mermas a un 3%. | - Montar un sistema de pulverización de agua para aumentar la humedad y disminuir la temperatura en la bodega | Dpto. Técnico | Julio | - Partida presupuestaria. - Contratación de una empresa externa que nos monte el sistema. - Recursos propios. - Empresas embotelladoras externas |
| | - Embotellar más cantidad en menos ocasiones. | Dpto. Técnico / Capataz | Diciembre | |
| | - Realizar en el brandy menos sacas y rocíos al año y de mayor cantidad. | Dpto. Técnico / Capataz | Diciembre | |

Aprobado por Dirección. Firma:

NOTA: El seguimiento se realizará al menos con frecuencia trimestral, coincidiendo con los Comités de Calidad.



Programa de Gestión de Indicadores

| Cód. | Indicador | Proceso | Periodicidad | Responsable | Resultado Planificado |
|------|--|---|--------------|-----------------|-----------------------|
| I-01 | Nº de productos nuevos lanzados al mercado | Diseño | Semestral | Dpto. Comercial | > 1 |
| I-02 | Nº de No conformidades a proveedores | Compra y Subcontratación | Semestral | Resp. Compras | < 2 |
| I-03 | Nº de proveedores dados de baja por servicio inadecuado | Evaluación y Seguimiento de proveedores | Anual | Resp. Compras | < 3 |
| I-04 | Nº de clientes nuevos conseguidos | Gestión Comercial | Trimestral | Dpto. Comercial | > 8 % |
| I-05 | Nº de desviaciones detectadas entre el inventario y el stock real en almacén | Almacenamiento | Semestral | Dpto. admón. | 0 |
| I-06 | Nº de No conformidades en la trazabilidad de los productos | Identificación y trazabilidad | Semestral | Capataz | 0 |
| I-07 | Nº de No conformidades al proveedor de embotellado | Control y seguimiento del suministro | Semestral | Capataz | < 2 |



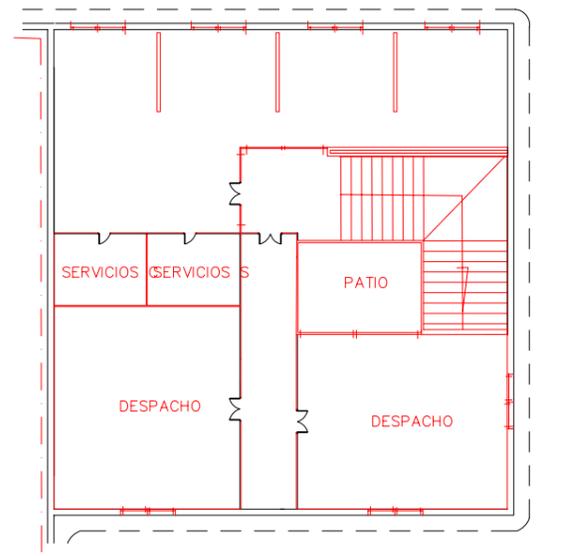
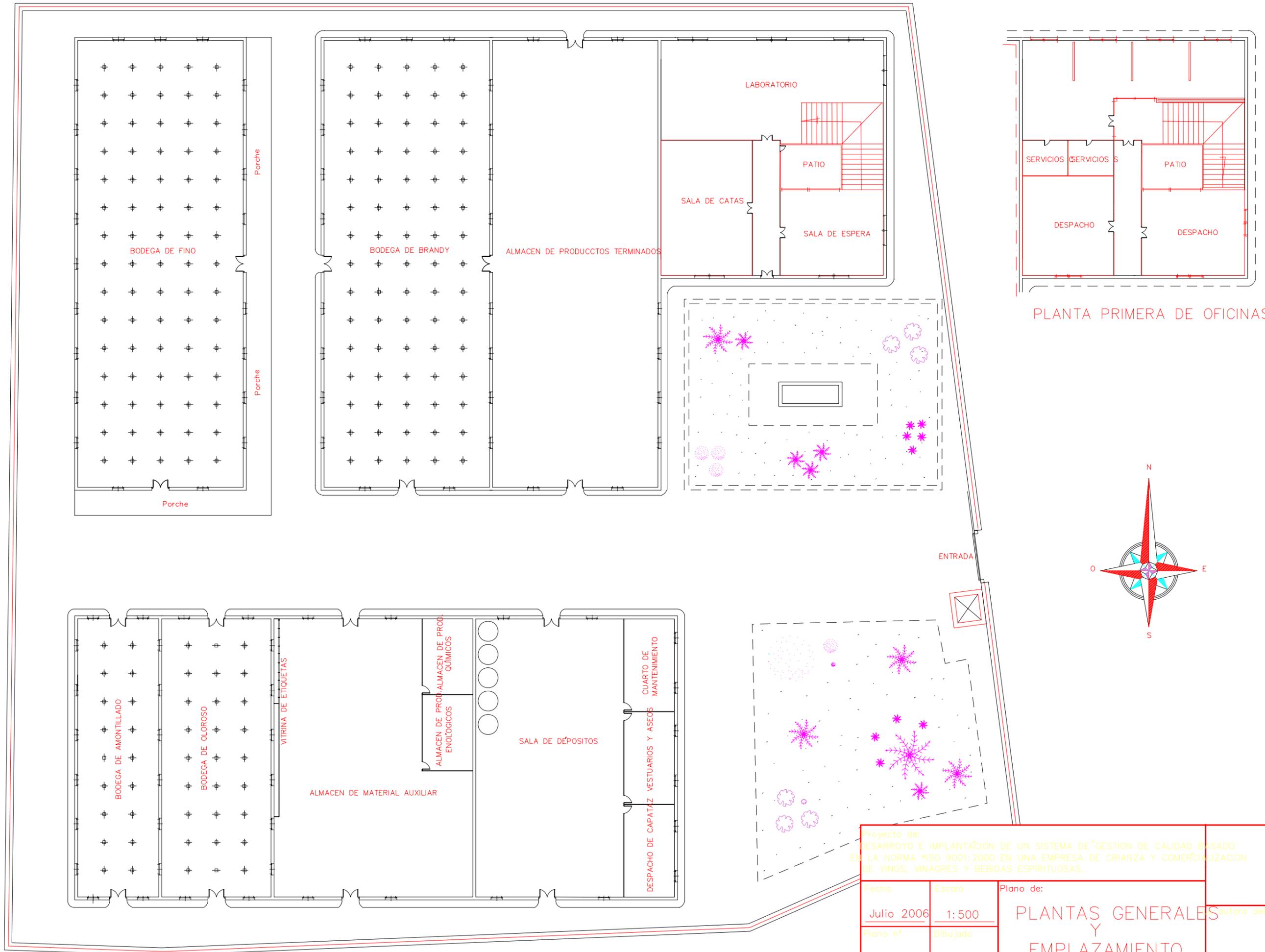
| Cód. | Indicador | Proceso | Periodicidad | Responsable | Resultado Planificado |
|-------------|---|---|--------------------------------|--------------------|------------------------------|
| I-08 | Nº de equipos rechazados por error en la medida | Control equipos de seguimiento y medición | Semestral | Dpto. Técnico | 0 |
| I-09 | % de Mermas por producto | Crianza y envejecimiento | Semestral | Capataz. | < 4 % |
| I-10 | % de productos propios rechazados en la cata | Degustación y cata | Semestral | Dpto. Técnico | 0 |
| I-11 | Resultado medio en la encuestas | Satisfacción de clientes | Anual | Dpto. Comercial | > 8,5 |
| | | | Aprobado por Dirección. Firma: | | |

2.- Planos

Índice de Planos:

I. Plantas generales y emplazamiento

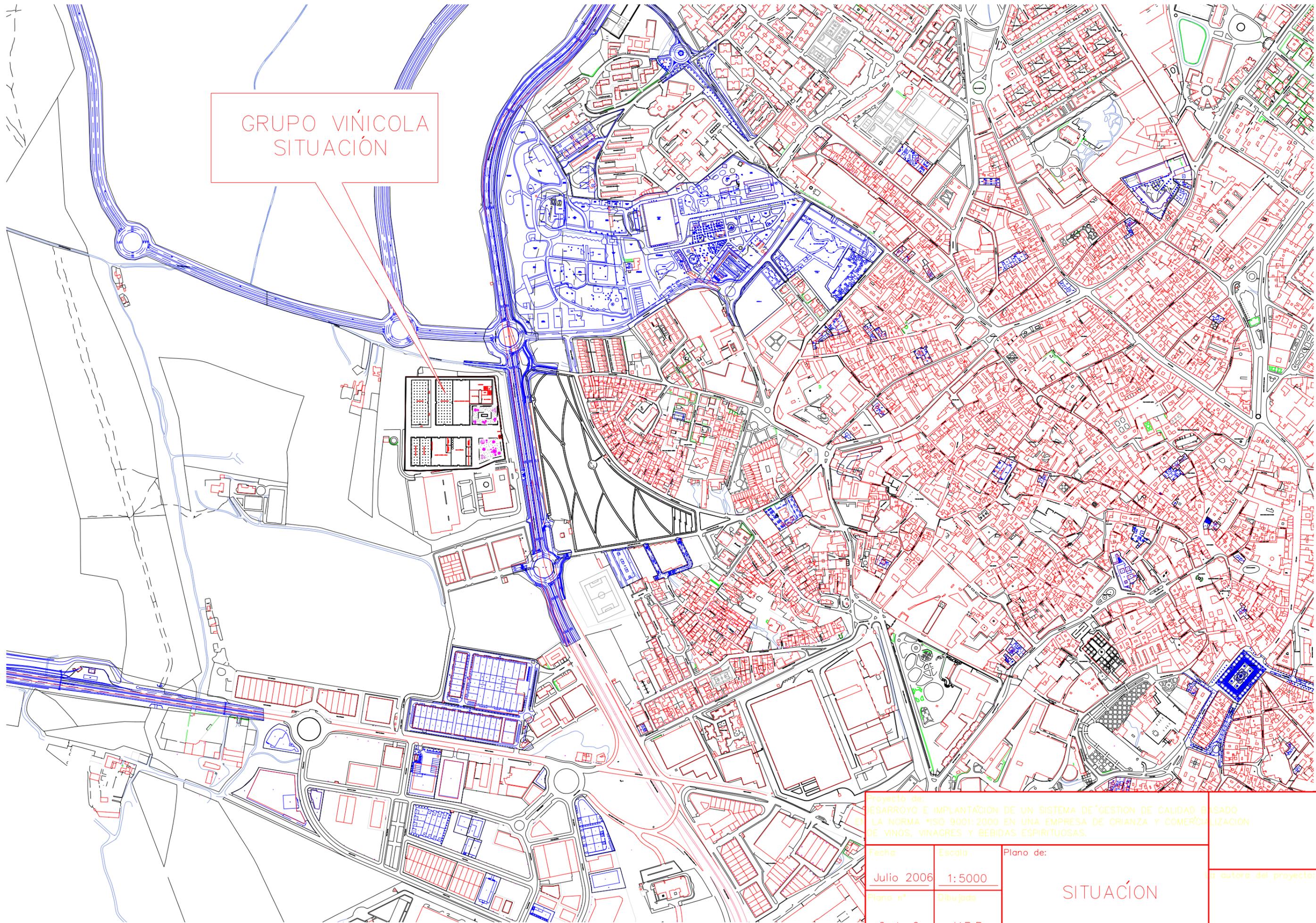
II. Situación



PLANTA PRIMERA DE OFICINAS

| | | | |
|--|--------------------|--|--|
| Proyecto de: DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2000 EN UNA EMPRESA DE CRIANZA Y COMERCIALIZACIÓN DE VINOS, VINAGRES Y BEBIDAS ESPIRITUOSAS. | | | Autora del proyecto: VERÓNICA PÉREZ BENITEZ |
| Fecha Julio 2006 | Escala 1:500 | Plano de: PLANTAS GENERALES Y EMPLAZAMIENTO | |
| Plano nº 1 de 2 | Dibujado V.P.B. | | |

GRUPO VÍNICOLA
SITUACIÓN



Proyecto de:
DESARROLLO E IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO
EN LA NORMA ISO 9001:2000 EN UNA EMPRESA DE CRIANZA Y COMERCIALIZACIÓN
DE VINOS, VINAGRES Y BEBIDAS ESPIRITUOSAS.

Fecha

Escala

Plano de:

Julio 2006

1:5000

Plano n°

Dibujado

SITUACIÓN

Autora del proyecto:

2 de 2

V.P.B.

VERÓNICA PÉREZ BENÍTEZ

3.- Pliego de Condiciones

Índice del Pliego de Condiciones:

- I. Norma ISO 9001: 2000**
- II. Reglamento de la D.O. “Jerez – Xérès – Sherry”**
- III. Reglamento de la D.O. “Vinagre de Jerez”**
- IV. Reglamento de la D.O. “Brandy de Jerez”**

I. Norma ISO 9001: 2000

norma española

UNE-EN ISO 9001

Diciembre 2000

TÍTULO

Sistemas de gestión de la calidad

Requisitos

(ISO 9001:2000)

Quality management systems. Requirements. (ISO 9001:2000).

Systèmes de management de la qualité. Exigences. (ISO 9001:2000).

CORRESPONDENCIA

Esta norma es la versión oficial, en español, de la Norma Europea EN ISO 9001 de diciembre 2000, que a su vez adopta íntegramente la Norma Internacional ISO 9001:2000.

OBSERVACIONES

Esta norma anula y sustituye a las Normas UNE-EN ISO 9001 de octubre 1994, UNE-EN ISO 9002 de octubre 1994 y UNE-EN ISO 9003 de octubre 1994.

ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico AEN/CTN 66 *Gestión de la Calidad* cuya Secretaría desempeña AENOR.

ICS 00.012.10

Sustituye a EN ISO 9001:1994,
EN ISO 9002:1994,
EN ISO 9003:1994,

Versión en español

Sistemas de gestión de la calidad
Requisitos
(ISO 9001:2000)

Quality management systems.
Requirements. (ISO 9001:2000).

Systèmes de management de la qualité.
Exigences. (ISO 9001:2000).

Qualitätsmanagementsysteme.
Forderungen. (ISO 9001:2000).

Esta norma europea ha sido aprobada por CEN el 2000-12-15. Los miembros de CEN están sometidos al Reglamento Interior de CEN/CENELEC que define las condiciones dentro de las cuales debe adoptarse, sin modificación, la norma europea como norma nacional.

Las correspondientes listas actualizadas y las referencias bibliográficas relativas a estas normas nacionales, pueden obtenerse en la Secretaría Central de CEN, o a través de sus miembros.

Esta norma europea existe en tres versiones oficiales (alemán, francés e inglés). Una versión en otra lengua realizada bajo la responsabilidad de un miembro de CEN en su idioma nacional, y notificada a la Secretaría Central, tiene el mismo rango que aquéllas.

Los miembros de CEN son los organismos nacionales de normalización de los países siguientes: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Grecia, Irlanda, Islandia, Italia, Luxemburgo, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, República Checa, Suecia y Suiza.

CEN
COMITÉ EUROPEO DE NORMALIZACIÓN
European Committee for Standardization
Comité Européen de Normalisation
Europäisches Komitee für Normung
SECRETARÍA CENTRAL: Rue de Stassart, 36 B-1050 Bruxelles

ANTECEDENTES

El texto de la Norma Internacional ISO 9001:2000 ha sido preparado por el Comité Técnico ISO/TC 176 “Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad”, Subcomité 2 “Sistemas de la calidad”. La transposición a una Norma Europea ha sido gestionada por el Centro de Gestión de CEN (CMC) con la ayuda grupo de trabajo CEN/BT WG 107.

Esta norma europea anula a las Normas EN ISO 9001:1994, EN ISO 9002:1994 y EN ISO 9003:1994.

Esta norma europea deberá recibir el rango de norma nacional mediante la publicación de un texto idéntico a la misma o mediante ratificación antes de finales de junio de 2001, y todas las normas nacionales técnicamente divergentes deberán anularse antes de finales de junio de 2001.

NOTA – Lo siguiente se destina específicamente a las organizaciones que necesitan cumplir con las Directivas europeas de “Nuevo Enfoque” para poner el marcado CE a sus productos, así como a otras partes interesadas en ese proceso.

La publicación de la Norma EN ISO 9001:2000 afecta a la aplicación de la Decisión del Consejo 93/465/CEE del 22 de julio de 1993, relativa a los módulos correspondientes a las diversas fases de los procedimientos de evaluación de la conformidad y a las disposiciones referentes al sistema de colocación y utilización del marcado “CE” de conformidad, que van a utilizarse en las directivas de armonización técnica. Es importante remarcar que los módulos utilizados en directivas de armonización técnica individuales pueden comportar diferencias con relación a aquellos descritos en la Decisión del Consejo 93/465/CEE. En todos los casos, el anexo de la(s) directiva(s) pertinente(s) al caso es que se aplica legalmente. Los principios descritos en estos antecedentes permanecen válidos cualquiera que sean estas variaciones.

Tres de los módulos citados en la Decisión del Consejo, es decir, los módulos E, D y H, requieren que *“el fabricante se comprometerá a cumplir las obligaciones que se deriven de un sistema de la calidad, tal como se haya aprobado”*. El campo de aplicación de los sistemas requeridos por estos módulos comprende:

- Controles y ensayos finales (módulo E),
- Producción, inspección y ensayos finales (módulo D),
- Diseño, fabricación, inspección final de los productos y los ensayos (módulo H).

La Decisión del Consejo 93/465/CEE especifica que la conformidad con las normas armonizadas EN 29001, EN 29002 o EN 29003 proporcionan presunción de conformidad con los requisitos de los módulos H, D y E respectivamente.

Las Normas Europeas EN 29001, EN 29002 y EN 29003 fueron reemplazadas por las Normas EN ISO 9001:1994, EN ISO 9002:1994 y EN ISO 9003:1994 que a su vez son ahora reemplazadas por la Norma EN ISO 9001:2000.

Cuando las organizaciones deseen implementar sistemas de gestión de la calidad de acuerdo con los módulos E, D o H, pueden utilizar la Norma EN ISO 9001:2000. Se permite excluir requisitos específicos de esta norma con el fin cumplir con los módulos D, E y H.

Sólo aquellos requisitos del capítulo 7 de la Norma EN ISO 9001:2000 correspondientes a las diferencias entre los módulos E, D y H, pueden excluirse mientras se mantiene la presunción de conformidad con estos módulos.

| Módulo E Exclusiones permitidas | Módulo D Exclusiones permitidas | Módulo H Exclusiones permitidas |
|---|--|--|
| Apartado 7.1: planificación de la realización del producto Apartado 7.2.3: comunicación con el cliente Apartado 7.3: diseño y desarrollo Apartado 7.4: compras Apartado 7.5.1: control de la producción y de la prestación del servicio Apartado 7.5.2: validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio Apartado 7.5.3: identificación y trazabilidad | Apartado 7.3: diseño y desarrollo | No se permiten exclusiones |
| Conviene tener en cuenta que, en los módulos H, D y E, no hay requisitos explícitos relacionados con los conceptos de “satisfacción del cliente” y “mejora continua”. En consecuencia, el hecho de no cumplir con los requisitos de la Norma EN ISO 9001:2000 que se refieren explícitamente a estos conceptos no tiene consecuencias sobre la presunción de conformidad con el módulo considerado. | | |

Conviene igualmente tener en cuenta que cuando se sobrepasen las exclusiones descritas en el apartado 1.2 de la Norma EN ISO 9001:2000, no puede reivindicarse la conformidad con ISO 9001:2000.

De acuerdo con el Reglamento Interior de CEN/CENELEC, los siguientes países están obligados a adoptar esta norma europea: Alemania, Austria, Bélgica, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Grecia, Irlanda, Islandia, Italia, Luxemburgo, Noruega, Países Bajos, Portugal, Reino Unido, República Checa, Suecia y Suiza.

DECLARACIÓN

El texto de la Norma Internacional ISO 9001:2000 ha sido aprobado por CEN como norma europea sin modificación alguna.

NOTA – Las referencias normativas a Normas Internacionales se recogen en el anexo ZA (normativo).

ISO (la Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representados en dicho comité. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (CEI) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Las Normas Internacionales son editadas de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 3 de las Directivas ISO/CEI.

Los Proyectos de Normas Internacionales adoptados por los comités técnicos son enviados a los organismos miembros para votación. La publicación como Norma Internacional requiere la aprobación por al menos el 75% de los organismos miembros requeridos a votar.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de esta Norma Internacional puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume responsabilidad por la identificación de cualquiera o todos los derechos de patente.

La Norma Internacional ISO 9001 ha sido preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, Subcomité SC 2, *Sistemas de la calidad*.

Esta tercera edición de la Norma ISO 9001 anula y reemplaza la segunda edición (ISO 9001:1994), así como a las Normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994. Ésta constituye la revisión técnica de estos documentos. Aquellas organizaciones que en el pasado hayan utilizado las Normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994 pueden utilizar esta Norma Internacional excluyendo ciertos requisitos, de acuerdo con lo establecido en el apartado 1.2.

Esta edición de la Norma ISO 9001 incorpora un título revisado, en el cual ya no se incluye el término "Aseguramiento de la calidad". De esta forma se destaca el hecho de que los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos en esta edición de la Norma ISO 9001, además del aseguramiento de la calidad del producto, pretenden también aumentar la satisfacción del cliente.

Los anexos A y B de esta Norma Internacional son únicamente para información.

ÍNDICE

| | Página |
|---|-----------|
| PRÓLOGO | 8 |
| PRÓLOGO DE LA VERSIÓN EN ESPAÑOL..... | 9 |
| INTRODUCCIÓN | 10 |
| 1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN | 12 |
| 1.1 Generalidades..... | 12 |
| 1.2 Aplicación | 12 |
| 2 NORMAS PARA CONSULTA | 13 |
| 3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES..... | 13 |
| 4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD | 13 |
| 4.1 Requisitos generales..... | 13 |
| 4.2 Requisitos de la documentación..... | 14 |
| 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN..... | 15 |
| 5.1 Compromiso de la dirección | 15 |
| 5.2 Enfoque al cliente..... | 15 |
| 5.3 Política de la calidad..... | 15 |
| 5.4 Planificación..... | 15 |
| 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación | 16 |
| 5.6 Revisión por la dirección..... | 16 |
| 6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS | 17 |
| 6.1 Provisión de recursos..... | 17 |
| 6.2 Recursos humanos | 17 |
| 6.3 Infraestructura..... | 17 |
| 6.4 Ambiente de trabajo | 17 |
| 7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO..... | 18 |
| 7.1 Planificación de la realización del producto | 18 |
| 7.2 Procesos relacionados con el cliente | 18 |
| 7.3 Diseño y desarrollo | 19 |
| 7.4 Compras | 20 |
| 7.5 Producción y prestación del servicio | 21 |
| 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición | 22 |
| 8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA | 23 |
| 8.1 Generalidades..... | 23 |
| 8.2 Seguimiento y medición..... | 23 |
| 8.3 Control del producto no conforme | 24 |
| 8.4 Análisis de datos..... | 24 |
| 8.5 Mejora | 24 |
| ANEXOS | |
| A CORRESPONDENCIA ENTRE LAS NORMAS ISO 9001:2000 E ISO 14001:1996..... | 26 |
| B CORRESPONDENCIA ENTRE LAS NORMAS ISO 9001:2000 E ISO 9001:1994..... | 33 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 38 |

PRÓLOGO

ISO (la Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la cual se haya establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en dicho comité. Las organizaciones Internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (CEI) en todas las materias de normalización electrotécnica.

Las Normas Internacionales son editadas de acuerdo con las reglas establecidas en la Parte 3 de las Directivas ISO/CEI.

Los Proyectos de Normas Internacionales (FDIS) adoptados por los comités técnicos son enviados a los organismos miembros para votación. La publicación como norma internacional requiere la aprobación por al menos el 75% de los organismos miembros requeridos a votar.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de esta norma internacional puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no asume la responsabilidad por la identificación de cualquiera o todos los derechos de patente.

La Norma Internacional, ISO 9001, fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y Aseguramiento de la Calidad*, Subcomité SC 2, *Sistemas de la Calidad*.

Esta tercera edición de la Norma ISO 9001 anula y reemplaza la segunda edición (ISO 9001:1994), así como a las Normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994. Ésta constituye la revisión técnica de estos documentos. Aquellas organizaciones que en el pasado hayan utilizado las Normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994 pueden utilizar esta norma internacional excluyendo ciertos requisitos, de acuerdo con lo establecido en el apartado 1.2.

Esta edición de la Norma ISO 9001 incorpora un título revisado, en el cual ya no se incluye el término "Aseguramiento de la calidad". De esta forma se destaca el hecho de que los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos en esta edición de la Norma ISO 9001, además del aseguramiento de la calidad del producto pretenden también aumentar la satisfacción del cliente.

Los anexos A y B de esta norma internacional son únicamente para información.

PRÓLOGO DE LA VERSIÓN EN ESPAÑOL

Esta norma ha sido traducida por el Grupo de Trabajo “*Spanish Translation Task Group*” del Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, en el que han participado representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países:

Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, España, Estados Unidos de Norte América, México, Perú, Uruguay y Venezuela.

Igualmente, han participado en la realización de la misma representantes de COPANT (Comisión Panamericana de Normas Técnicas) y de INLAC (Instituto Latinoamericano de Aseguramiento de la calidad).

La innegable importancia de esta norma se deriva, sustancialmente, del hecho de que ésta representa una iniciativa pionera en la normalización internacional, con la que se consigue unificar la terminología en este sector en la lengua española.

0 INTRODUCCIÓN

0.1 Generalidades

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización. No es el propósito de esta norma internacional proporcionar uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta norma internacional son complementarios a los requisitos para los productos. La información identificada como "NOTA" se presenta a modo de orientación para la comprensión o clarificación del requisito correspondiente.

Esta norma internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los reglamentarios y los propios de la organización.

En el desarrollo de esta norma internacional se han tenido en cuenta los principios de gestión de la calidad enunciados en las Normas ISO 9000 e ISO 9004.

0.2 Enfoque basado en procesos

Esta norma internacional promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Para que una organización funcione de manera eficaz, tiene que identificar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

La aplicación de un sistema de procesos dentro de la organización, junto con la identificación e interacciones de estos procesos, así como su gestión, puede denominarse como "enfoque basado en procesos".

Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de

- a) la comprensión y el cumplimiento de los requisitos,
- b) la necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor,
- c) la obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso, y
- d) la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la figura 1 ilustra los vínculos entre los procesos presentados en los capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la figura 1 cubre todos los requisitos de esta norma internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada.

NOTA – De manera adicional, puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como "Planificar-Hacer-Verificar-Actuar" (PHVA). PHVA puede describirse brevemente como:

- Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- Hacer: implementar los procesos.
- Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.
- Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

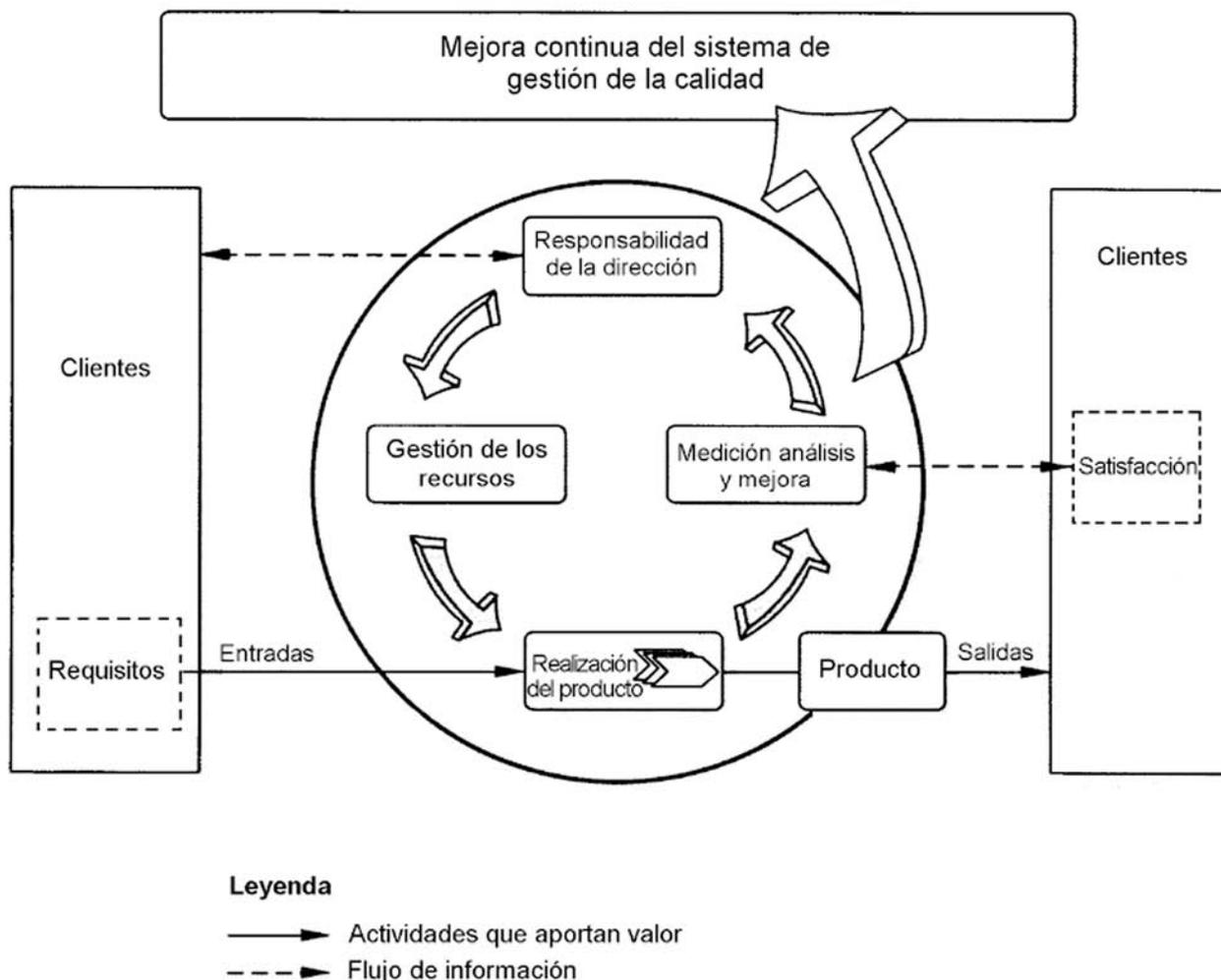


Fig. 1 – Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

0.3 Relación con la Norma ISO 9004

Las ediciones actuales de las Normas ISO 9001 e ISO 9004 se han desarrollado como un par coherente de normas para los sistemas de gestión de la calidad, las cuales han sido diseñadas para complementarse entre sí, pero que pueden utilizarse igualmente como documentos independientes. Aunque las dos normas tienen diferente objeto y campo de aplicación, tienen una estructura similar para facilitar su aplicación como un par coherente.

La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Se centra en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para dar cumplimiento a los requisitos del cliente.

La Norma ISO 9004 proporciona orientación sobre un rango más amplio de objetivos de un sistema de gestión de la calidad que la Norma ISO 9001, especialmente para la mejora continua del desempeño y de la eficiencia globales de la organización, así como de su eficacia. La Norma ISO 9004 se recomienda como una guía para aquellas organizaciones cuya alta dirección desee ir más allá de los requisitos de la Norma ISO 9001, persiguiendo la mejora continua del desempeño. Sin embargo, no tiene la intención de que sea utilizada con fines contractuales o de certificación.

0.4 Compatibilidad con otros sistemas de gestión

Esta norma internacional se ha alineado con la Norma ISO 14001:1996, con la finalidad de aumentar la compatibilidad de las dos normas en beneficio de la comunidad de usuarios.

Esta norma internacional no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la seguridad y salud ocupacional, gestión financiera o gestión de riesgos. Sin embargo, esta norma internacional permite a una organización integrar o alinear su propio sistema de gestión de la calidad con requisitos de sistemas de gestión relacionados. Es posible para una organización adaptar su(s) sistema(s) de gestión existente(s) con la finalidad de establecer un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de esta norma internacional.

1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 Generalidades

Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización

- a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables, y
- b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

NOTA – En esta norma internacional, el término "producto" se aplica únicamente al producto destinado a un cliente o solicitado por él.

1.2 Aplicación

Todos los requisitos de esta norma internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta norma internacional no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se podrá alegar conformidad con esta norma internacional a menos que dichas exclusiones queden restringidas a los requisitos expresados en el capítulo 7 y que tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplir con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.

2 NORMAS PARA CONSULTA

La norma que a continuación se relaciona contiene disposiciones válidas para esta norma internacional. En el momento de la publicación la edición indicada estaba en vigor. Toda norma está sujeta a revisión por lo que las partes que basen sus acuerdos en esta norma internacional deben estudiar la posibilidad de aplicar la edición más reciente de la norma indicada a continuación. Los miembros de CEI y de ISO poseen el registro de las normas internacionales en vigor en cada momento.

ISO 9000:2000 – *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.*

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito de esta norma internacional, son aplicables los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9000.

Los términos siguientes, utilizados en esta edición de la Norma ISO 9001 para describir la cadena de suministro, se han cambiado para reflejar el vocabulario actualmente en uso.

proveedor -----> organización -----> cliente

El término “organización” reemplaza al término “proveedor” que se utilizó en la Norma ISO 9001:1994 para referirse a la unidad a la que se aplica esta norma internacional. Igualmente, el término “proveedor” reemplaza ahora al término “subcontratista”.

A lo largo del texto de esta norma internacional, cuando se utilice el término "producto", éste puede significar también "servicio".

4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Requisitos generales

La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

La organización debe

- a) identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización (véase 1.2),
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- c) determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces,
- d) asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- e) realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, e
- f) implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la organización debe asegurarse de controlar tales procesos. El control sobre dichos procesos contratados externamente debe estar identificado dentro del sistema de gestión de la calidad.

NOTA – Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad a los que se ha hecho referencia anteriormente deberían incluir los procesos para las actividades de gestión, la provisión de recursos, la realización del producto y las mediciones.

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades. La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad,
- b) un manual de la calidad,
- c) los procedimientos documentados requeridos en esta norma internacional,
- d) los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, y
- e) los registros requeridos por esta norma internacional (véase 4.2.4).

NOTA 1 – Cuando aparezca el término “procedimiento documentado” dentro de esta norma internacional, significa que el procedimiento sea establecido, documentado, implementado y mantenido.

NOTA 2 – La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad puede diferir de una organización a otra debido a

- a) el tamaño de la organización y el tipo de actividades;
- b) la complejidad de los procesos y sus interacciones, y
- c) la competencia del personal.

NOTA 3 – La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

4.2.2 Manual de la calidad. La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión (véase 1.2),
- b) los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y
- c) una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

4.2.3 Control de los documentos. Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en 4.2.4.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos,
- d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) asegurarse de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, y
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

4.2.4 Control de los registros. Los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la dirección

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.

- a) comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios,
- b) estableciendo la política de la calidad,
- c) asegurando que se establecen los objetivos de la calidad,
- d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- e) asegurando la disponibilidad de recursos.

5.2 Enfoque al cliente

La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse 7.2.1 y 8.2.1).

5.3 Política de la calidad

La alta dirección debe asegurarse de que la política de la calidad

- a) es adecuada al propósito de la organización,
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) es revisada para su continua adecuación.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad. La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para el producto [véase 7.1 a)], se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad deben ser medibles y coherentes con la política de la calidad.

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad. La alta dirección debe asegurarse de que

- a) la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1, así como los objetivos de la calidad, y
- b) se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad. La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

5.5.2 Representante de la dirección. La alta dirección debe designar un miembro de la dirección quien, con independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,
- b) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

NOTA – La responsabilidad del representante de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de la calidad.

5.5.3 Comunicación interna. La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades. La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección (véase 4.2.4).

5.6.2 Información para la revisión. La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir

- a) resultados de auditorías,
- b) retroalimentación del cliente,
- c) desempeño de los procesos y conformidad del producto,
- d) estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f) cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- g) recomendaciones para la mejora.

5.6.3 Resultados de la revisión. Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con

- a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos;
- b) la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
- c) las necesidades de recursos.

6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Generalidades. El personal que realice trabajos que afecten a la calidad del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación. La organización debe:

- a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto,
- b) proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades,
- c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- d) asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia (véase 4.2.4).

6.3 Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b) equipo para los procesos, (tanto hardware como software), y
- c) servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación).

6.4 Ambiente de trabajo

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la realización del producto

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.1).

Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto;
- b) la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto;
- c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo;
- d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (véase 4.2.4).

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

NOTA 1 – Un documento que especifica los procesos del sistema de gestión de la calidad (incluyendo los procesos de realización del producto) y los recursos que deben aplicarse a un producto, proyecto o contrato específico, puede denominarse como un plan de la calidad.

NOTA 2 – La organización también puede aplicar los requisitos citados en 7.3 para el desarrollo de los procesos de realización del producto.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto. La organización debe determinar

- 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 para el uso previsto, cuando sea conocido,
- c) los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto, y
- d) cualquier requisito adicional determinado por la organización.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto. La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que

- a) están definidos los requisitos del producto,
- b) están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y
- c) la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase 4.2.4).

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

NOTA – En algunas situaciones, tales como las ventas por internet, no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada pedido. En su lugar, la revisión puede cubrir la información pertinente del producto, como son los catálogos o el material publicitario.

7.2.3 Comunicación con el cliente. La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a

- a) la información sobre el producto,
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c) la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

7.3 Diseño y desarrollo

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo. La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto.

Durante la planificación del diseño y desarrollo la organización debe determinar

- a) las etapas del diseño y desarrollo,
- b) la revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo, y
- c) las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

La organización debe gestionar las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo. Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros (véase 4.2.4). Estos elementos de entrada deben incluir:

- a) los requisitos funcionales y de desempeño,
- b) los requisitos legales y reglamentarios aplicables,
- c) la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y
- d) cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Estos elementos deben revisarse para verificar su adecuación. Los requisitos deben estar completos, sin ambigüedades y no deben ser contradictorios.

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo. Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de tal manera que permitan la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, y deben aprobarse antes de su liberación.

Los resultados del diseño y desarrollo deben

- a) cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo,
- b) proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio,
- c) contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto, y
- d) especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo. En las etapas adecuadas, deben realizarse revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1)

- a) evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos, e
- b) identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los participantes en dichas revisiones deben incluir representantes de las funciones relacionadas con la(s) etapa(s) de diseño y desarrollo que se está(n) revisando. Deben mantenerse registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria (véase 4.2.4).

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo. Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1), para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo. Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado (véase 7.3.1) para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del producto. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo. Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse y deben mantenerse registros. Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria (véase 4.2.4).

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras. La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del producto adquirido en la posterior realización del producto o sobre el producto final.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (véase 4.2.4).

7.4.2 Información de las compras. La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado

- a) requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,

- b) requisitos para la calificación del personal, y
- c) requisitos del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

7.4.3 Verificación de los productos comprados. La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

Cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio. La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable

- a) la disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) el uso del equipo apropiado,
- d) la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición,
- e) la implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio. La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable

- a) los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
- b) la aprobación de equipos y calificación del personal,
- c) el uso de métodos y procedimientos específicos,
- d) los requisitos de los registros (véase 4.2.4), y
- e) la revalidación.

7.5.3 Identificación y trazabilidad. Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.

La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto (véase 4.2.4).

NOTA – En algunos sectores industriales, la gestión de la configuración es un medio para mantener la identificación y la trazabilidad.

7.5.4 Propiedad del cliente. La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado (véase 4.2.4) y comunicado al cliente.

NOTA – La propiedad del cliente puede incluir la propiedad intelectual.

7.5.5 Preservación del producto. La organización debe preservar la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto.

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados (véase 7.2.1).

La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

- a) calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación;
- b) ajustarse o reajustarse según sea necesario;
- c) identificarse para poder determinar el estado de calibración;
- d) protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;
- e) protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además, la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado. Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (véase 4.2.4).

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

NOTA – Véanse las Normas ISO 10012-1 e ISO 10012-2 a modo de orientación.

8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para

- a) demostrar la conformidad del producto,
- b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente. Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.

8.2.2 Auditoría interna. La organización debe llevar a cabo a intervalos planificados auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a) es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta norma internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y
- b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Deben definirse, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros (véase 4.2.4).

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase 8.5.2).

NOTA – Véase las Normas ISO 10011-1, ISO 10011-2 e ISO 10011-3 a modo de orientación.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos. La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto.

8.2.4 Seguimiento y medición del producto. La organización debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase 7.1).

Debe mantenerse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto (véase 4.2.4).

La liberación del producto y la prestación del servicio no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

8.3 Control del producto no conforme

La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme deben estar definidos en un procedimiento documentado.

La organización debe tratar los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- c) tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

Se deben mantener registros (véase 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

Cuando se corrige un producto no conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la organización debe tomar las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

8.4 Análisis de datos

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre

- a) la satisfacción del cliente (véase 8.2.1),
- b) la conformidad con los requisitos del producto (véase 7.2.1),
- c) las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y
- d) los proveedores.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua. La organización debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

8.5.2 Acción correctiva. La organización debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para

- a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),
- b) determinar las causas de las no conformidades,
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d) determinar e implementar las acciones necesarias,
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- f) revisar las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción preventiva. La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para

- a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c) determinar e implementar las acciones necesarias,
- d) registrar los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4), y
- e) revisar las acciones preventivas tomadas.

ANEXO A (Informativo)

CORRESPONDENCIA ENTRE LAS NORMAS ISO 9001:2000 E ISO 14001:1996

Tabla A.1
Correspondencia entre las Normas ISO 9001:2000 e ISO 14001:1996

| ISO 9001:2000 | | ISO 14001:1996 | |
|--|----------|----------------|--|
| Introducción | 0 | – | Introducción |
| Generalidades | 0.1 | | |
| Enfoque basado en procesos | 0.2 | | |
| Relación con la Norma ISO 9004 | 0.3 | | |
| Compatibilidad con otros sistemas de gestión | 0.4 | | |
| Objeto y campo de aplicación | 1 | 1 | Objeto y campo de aplicación |
| Generalidades | 1.1 | | |
| Aplicación | 1.2 | | |
| Referencias normativas | 2 | 2 | Normas para consulta |
| Términos y definiciones | 3 | 3 | Definiciones |
| Sistema de gestión de la calidad | 4 | 4 | Requisitos del sistema de gestión ambiental |
| Requisitos generales | 4.1 | 4.1 | Requisitos generales |
| Requisitos de la documentación | 4.2 | | |
| Generalidades | 4.2.1 | 4.4.4 | Documentación del sistema de gestión ambiental |
| Manual de la calidad | 4.2.2 | 4.4.4 | Documentación del sistema de gestión ambiental |
| Control de los documentos | 4.2.3 | 4.4.5 | Control de documentos |
| Control de los registros | 4.2.4 | 4.5.3 | Registros |
| Responsabilidad de la dirección | 5 | 4.4.1 | Estructura y responsabilidad |
| Compromiso de la dirección | 5.1 | 4.2 | Política ambiental |
| | | 4.4.1 | Estructura y responsabilidades |
| Enfoque al cliente | 5.2 | 4.3.1 | Aspectos ambientales |
| | | 4.3.2 | Requisitos legales y otros requisitos |
| Política de la calidad | 5.3 | 4.2 | Política ambiental |
| | | 4.4.1 | Estructura y responsabilidades |
| Planificación | 5.4 | 4.3 | Planificación |
| Objetivos de la calidad | 5.4.1 | 4.3.3 | Objetivos y metas |
| Planificación del sistema de gestión de la calidad | 5.4.2 | 4.3.4 | Programa de gestión ambiental |

(Continúa)

Tabla A.1 (Continuación)
Correspondencia entre las Normas ISO 9001:2000 e ISO 14001:1996

| ISO 9001:2000 | | ISO 14001:1996 | |
|--|----------|----------------|---|
| Responsabilidad, autoridad y comunicación | 5.5 | 4.1 | Requisitos generales |
| Responsabilidad y autoridad | 5.5.1 | 4.4.1 | Estructura y responsabilidad |
| Representante de la dirección | 5.5.2 | | |
| Comunicación interna | 5.5.3 | 4.4.3 | Comunicación |
| Revisión por la dirección | 5.6 | 4.6 | Revisión por la dirección |
| Generalidades | 5.6.1 | | |
| Información para la revisión | 5.6.2 | | |
| Resultados de la revisión | 5.6.3 | | |
| Gestión de los recursos | 6 | 4.4.1 | Estructura y responsabilidad |
| Provisión de recursos | 6.1 | | |
| Recursos humanos | 6.2 | | |
| Generalidades | 6.2.1 | | |
| Competencia, toma de conciencia y formación | 6.2.2 | 4.4.2 | Formación, toma de conciencia y competencia |
| Infraestructura | 6.3 | 4.4.1 | Estructura y responsabilidad |
| Ambiente de trabajo | 6.4 | | |
| Realización del producto | 7 | 4.4 | Implementación y operación |
| | | 4.4.6 | Control operacional |
| Planificación de la realización del producto | 7.1 | 4.4.6 | Control operacional |
| Procesos relacionados con el cliente | 7.2 | | |
| Determinación de los requisitos relacionados con el producto | 7.2.1 | 4.3.1 | Aspectos ambientales |
| | | 4.3.2 | Requisitos legales y otros requisitos |
| | | 4.4.6 | Control operacional |
| Revisión de los requisitos relacionados con el producto | 7.2.2 | 4.4.6 | Control operacional |
| | | 4.3.1 | Aspectos ambientales |
| Comunicación con el cliente | 7.2.3 | 4.4.3 | Comunicación |
| Diseño y desarrollo | 7.3 | | |
| Planificación del diseño y desarrollo | 7.3.1 | 4.4.6 | Control operacional |
| Elementos de entrada para el diseño y desarrollo | 7.3.2 | | |
| Resultados del diseño y desarrollo | 7.3.3 | | |
| Revisión del diseño y desarrollo | 7.3.4 | | |

(Continúa)

Tabla A.1 (Fin)
Correspondencia entre las Normas ISO 9001:2000 e ISO 14001:1996

| ISO 9001:2000 | | ISO 14001:1996 | |
|--|----------|----------------|---|
| Verificación del diseño y desarrollo | 7.3.5 | | |
| Validación del diseño y desarrollo | 7.3.6 | | |
| Control de los cambios del diseño y desarrollo | 7.3.7 | | |
| Compras | 7.4 | 4.4.6 | Control operacional |
| Proceso de compras | 7.4.1 | | |
| Información de las compras | 7.4.2 | | |
| Verificación de los productos comprados | 7.4.3 | | |
| Producción y prestación del servicio | 7.5 | 4.4.6 | Control operacional |
| Control de la producción y de la prestación del servicio | 7.5.1 | | |
| Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio | 7.5.2 | | |
| Identificación y trazabilidad | 7.5.3 | | |
| Propiedad del cliente | 7.5.4 | | |
| Preservación del producto | 7.5.5 | | |
| Control de los dispositivos de seguimiento y de medición | 7.6 | 4.5.1 | Seguimiento y medición |
| Medición, análisis y mejora | 8 | 4.5 | Verificación y acción correctiva |
| Generalidades | 8.1 | 4.5.1 | Seguimiento y medición |
| Seguimiento y medición | 8.2 | | |
| Satisfacción del cliente | 8.2.1 | | |
| Auditoría interna | 8.2.2 | 4.5.4 | Auditoría del sistema de gestión ambiental |
| Seguimiento y medición de los procesos | 8.2.3 | 4.5.1 | Seguimiento y medición |
| Seguimiento y medición del producto | 8.2.4 | | |
| Control del producto no conforme | 8.3 | 4.5.2 | No conformidad, acción correctiva y acción preventiva |
| | | 4.4.7 | Preparación y respuesta ante emergencias |
| Análisis de datos | 8.4 | 4.5.1 | Seguimiento y medición |
| Mejora | 8.5 | 4.2 | Política ambiental |
| Mejora continua | 8.5.1 | 4.3.4 | Programa(s) de gestión ambiental |
| Acción correctiva | 8.5.2 | 4.5.2 | No conformidad, acción correctiva y acción preventiva |
| Acción preventiva | 8.5.3 | | |

Tabla A.2
Correspondencia entre las Normas ISO 14001:1996 e ISO 9001:2000

| ISO 14001:1996 | | ISO 9001:2000 | |
|--|----------|---------------|---|
| Introducción | - | 0 | Introducción |
| | | 0.1 | Generalidades |
| | | 0.2 | Enfoque basado en procesos |
| | | 0.3 | Relación con la Norma ISO 9004 |
| | | 0.4 | Compatibilidad con otros sistemas de gestión |
| Objeto y campo de aplicación | 1 | 1 | Objeto y campo de aplicación |
| | | 1.1 | Generalidades |
| | | 1.2 | Aplicación |
| Normas para consulta | 2 | 2 | Referencias normativas |
| Definiciones | 3 | 3 | Términos y definiciones |
| Requisitos del sistema de gestión ambiental | 4 | 4 | Sistema de gestión de la calidad |
| Requisitos generales | 4.1 | 4.1 | Requisitos generales |
| | | 5.5 | Responsabilidad, autoridad y comunicación |
| | | 5.5.1 | Responsabilidad y autoridad |
| Política ambiental | 4.2 | 5.1 | Compromiso de la dirección |
| | | 5.3 | Política de la calidad |
| | | 8.5 | Mejora |
| Planificación | 4.3 | 5.4 | Planificación |
| Aspectos ambientales | 4.3.1 | 5.2 | Enfoque al cliente |
| | | 7.2.1 | Determinación de los requisitos relacionados con el cliente |
| | | 7.2.2 | Revisión de los requisitos relacionados con el producto |
| Requisitos legales y otros requisitos | 4.3.2 | 5.2 | Enfoque al cliente |
| | | 7.2.1 | Determinación de los requisitos relacionados con el cliente |
| Objetivos y metas | 4.3.3 | 5.4.1 | Objetivos de la calidad |
| Programas de gestión ambiental | 4.3.4 | 5.4.2 | Planificación del sistema de gestión de la calidad |
| | | 8.5.1 | Mejora continua |
| Implementación y operación | 4.4 | 7 | Realización del producto |
| | | 7.1 | Planificación de la realización del producto |

(Continúa)

Tabla A.2 (Continuación)
Correspondencia entre las Normas ISO 14001:1996 e ISO 9001:2000

| ISO 14001:1996 | | ISO 9001:2000 | |
|--|-------|---------------|--|
| Estructura y responsabilidad | 4.4.1 | 5 | Responsabilidad de la dirección |
| | | 5.1 | Compromiso de la dirección |
| | | 5.5.1 | Responsabilidad y autoridad |
| | | 5.5.2 | Representante de la dirección |
| | | 6 | Gestión de los recursos |
| | | 6.1 | Provisión de recursos |
| | | 6.2 | Recursos humanos |
| | | 6.2.1 | Generalidades |
| | | 6.3 | Infraestructura |
| | | 6.4 | Ambiente de trabajo |
| Formación, toma de conciencia y competencia | 4.4.2 | 6.2.2 | Competencia, sensibilización y formación |
| Comunicación | 4.4.3 | 5.5.3 | Comunicación interna |
| | | 7.2.3 | Comunicación con el cliente |
| Documentación del sistema de gestión ambiental | 4.4.4 | 4.2 | Requisitos de la documentación |
| | | 4.2.1 | Generalidades |
| | | 4.2.2 | Manual de la calidad |
| Control de la documentación | 4.4.5 | 4.2.3 | Control de los documentos |
| Control operacional | 4.4.6 | 7 | Realización del producto |
| | | 7.1 | Planificación de la realización del producto |
| | | 7.2 | Procesos relacionados con el cliente |
| | | 7.2.1 | Determinación de los requisitos relacionados con el producto |
| | | 7.2.2 | Revisión de los requisitos relacionados con el producto |
| | | 7.3 | Diseño y desarrollo |
| | | 7.3.1 | Planificación del diseño y desarrollo |
| | | 7.3.2 | Elementos de entrada para el diseño y desarrollo |
| | | 7.3.3 | Resultados del diseño y desarrollo |
| | | 7.3.4 | Revisión del diseño y desarrollo |

(Continúa)

Tabla A.2 (Continúa)
Correspondencia entre las Normas ISO 14001:1996 e ISO 9001:2000

| ISO 14001:1996 | | ISO 9001:2000 | |
|---|-------|---------------|---|
| | | 7.3.5 | Verificación del diseño y desarrollo |
| | | 7.3.6 | Validación del diseño y desarrollo |
| | | 7.3.7 | Control de cambios del diseño y desarrollo |
| | | 7.4 | Compras |
| | | 7.4.1 | Proceso de compras |
| | | 7.4.2 | Información de las compras |
| | | 7.4.3 | Verificación de los productos comprados |
| | | 7.5 | Producción y prestación del servicio |
| | | 7.5.1 | Control de la producción y de la prestación del servicio |
| | | 7.5.3 | Identificación y trazabilidad |
| | | 7.5.4 | Propiedad del cliente |
| | | 7.5.5 | Preservación del producto |
| | | 7.5.2 | Validación de los procesos de producción y de prestación del servicio |
| Preparación y respuesta ante emergencias | 4.4.7 | 8.3 | Control del producto no conforme |
| Verificación y acción correctiva | 4.5 | 8 | Medición, análisis y mejora |
| Seguimiento y medición | 4.5.1 | 7.6 | Control de los dispositivos de seguimiento y de medición |
| | | 8.1 | Generalidades |
| | | 8.2 | Seguimiento y medición |
| | | 8.2.1 | Satisfacción del cliente |
| | | 8.2.3 | Seguimiento y medición de los procesos |
| | | 8.2.4 | Seguimiento y medición del producto |
| | | 8.4 | Análisis de datos |
| No conformidad, acción correctiva y acción preventiva | 4.5.2 | 8.3 | Control del producto no conforme |
| | | 8.5.2 | Acción correctiva |
| | | 8.5.3 | Acción preventiva |
| Registros | 4.5.3 | 4.2.4 | Control de los registros |

(Continúa)

Tabla A.2 (Fin)
Correspondencia entre las Normas ISO 14001:1996 e ISO 9001:2000

| ISO 14001:1996 | | ISO 9001:2000 | |
|--|-------|----------------------|------------------------------|
| Auditoria del sistema de gestión ambiental | 4.5.4 | 8.2.2 | Auditoría interna |
| Revisión por la dirección | 4.6 | 5.6 | Revisión por la dirección |
| | | 5.6.1 | Generalidades |
| | | 5.6.2 | Información para la revisión |
| | | 5.6.3 | Resultados de la revisión |

ANEXO B (Informativo)

CORRESPONDENCIA ENTRE LAS NORMAS ISO 9001:2000 E ISO 9001:1994

Tabla B.1
Correspondencia entre las Normas ISO 9001:1994 e ISO 9001:2000

| ISO 9001:1994 | ISO 9001:2000 |
|--|-----------------------------|
| 1 Objeto y campo de aplicación | 1 |
| 2 Referencias normativas | 2 |
| 3 Definiciones | 3 |
| 4 Requisitos del sistema de la calidad (sólo título) | |
| 4.1 Responsabilidades de la dirección (sólo título) | |
| 4.1.1 Política de la calidad | 5.1 + 5.3 + 5.4.1 |
| 4.1.2 Organización (sólo título) | |
| 4.1.2.1 Responsabilidad y autoridad | 5.5.1 |
| 4.1.2.2 Recursos | 6.1 + 6.2.1 |
| 4.1.2.3 Representante de la dirección | 5.5.2 |
| 4.1.3 Revisión por la dirección | 5.6.1 + 8.5.1 |
| 4.2 Sistema de la calidad (sólo título) | |
| 4.2.1 Generalidades | 4.1 + 4.2.2 |
| 4.2.2 Procedimientos del sistema de la calidad | 4.2.1 |
| 4.2.3 Planificación de la calidad | 5.4.2 + 7.1 |
| 4.3 Revisión del contrato (sólo título) | |
| 4.3.1 Generalidades | |
| 4.3.2 Revisión | 5.2 + 7.2.1 + 7.2.2 + 7.2.3 |
| 4.3.3 Modificaciones del contrato | 7.2.2 |
| 4.3.4 Registros | 7.2.2 |
| 4.4 Control del diseño (sólo título) | |
| 4.4.1 Generalidades | |
| 4.4.2 Planificación del diseño y del desarrollo | 7.3.1 |
| 4.4.3 Interfaces organizativas y técnicas | 7.3.1 |
| 4.4.4 Entradas al diseño | 7.2.1 + 7.3.2 |
| 4.4.5 Salidas del diseño | 7.3.3 |

(Continúa)

Tabla B.1 (Continuación)
Correspondencia entre las Normas ISO 9001:1994 e ISO 9001:2000

| ISO 9001:1994 | ISO 9001:2000 |
|---|---------------------------|
| 4.4.6 Revisión del diseño | 7.3.4 |
| 4.4.7 Verificación del diseño | 7.3.5 |
| 4.4.8 Validación del diseño | 7.3.6 |
| 4.4.9 Cambios del diseño | 7.3.7 |
| 4.5 Control de la documentación y de los datos (sólo título) | |
| 4.5.1 Generalidades | 4.2.3 |
| 4.5.2 Aprobación y edición de la documentación y datos | 4.2.3 |
| 4.5.3 Cambios en la documentación y datos | 4.2.3 |
| 4.6 Compras (sólo título) | |
| 4.6.1 Generalidades | |
| 4.6.2 Evaluación de subcontratistas | 7.4.1 |
| 4.6.3 Datos de compras | 7.4.2 |
| 4.6.4 Verificación del producto comprado | 7.4.3 |
| 4.7 Control de los productos suministrados por los clientes | 7.5.4 |
| 4.8 Identificación y trazabilidad de los productos | 7.5.3 |
| 4.9 Control de procesos | 6.3 + 6.4 + 7.5.1 + 7.5.2 |
| 4.10 Inspección y ensayo/prueba (sólo título) | |
| 4.10.1 Generalidades | 7.1 + 8.1 |
| 4.10.2 Inspección y ensayos/pruebas en recepción | 7.4.3 + 8.2.4 |
| 4.10.3 Inspección y ensayos/pruebas en proceso | 8.2.4 |
| 4.10.4 Inspección y ensayos/pruebas finales | 8.2.4 |
| 4.10.5 Registros de inspección y ensayo/prueba | 7.5.2 + 8.2.4 |
| 4.11 Control de los equipos de inspección, medición y ensayo/prueba (sólo título) | |
| 4.11.1 Generalidades | 7.6 |
| 4.11.2 Procedimiento de control | 7.6 |
| 4.12 Estado de inspección y ensayo/prueba | 7.5.3 |
| 4.13 Control de los productos no conformes (sólo título) | |
| 4.13.1 Generalidades | 8.3 |
| 4.13.2 Revisión y disposición de productos no conformes | 8.3 |

(Continúa)

Tabla B.1 (Fin)
Correspondencia entre las Normas ISO 9001:1994 e ISO 9001:2000

| ISO 9001:1994 | ISO 9001:2000 |
|---|---------------------------|
| 4.14 Acciones correctivas y preventivas (sólo título) | |
| 4.14.1 Generalidades | 8.5.2 + 8.5.3 |
| 4.14.2 Acciones correctivas | 8.5.2 |
| 4.14.3 Acciones preventivas | 8.5.3 |
| 4.15 Manipulación, almacenamiento, embalaje, conservación y entrega (sólo título) | |
| 4.15.1 Generalidades | |
| 4.15.2 Manipulación | 7.5.5 |
| 4.15.3 Almacenamiento | 7.5.5 |
| 4.15.4 Embalaje | 7.5.5 |
| 4.15.5 Conservación | 7.5.5 |
| 4.15.6 Entrega | 7.5.1 |
| 4.16 Control de los registros de la calidad | 4.2.4 |
| 4.17 Auditorías de la calidad internas | 8.2.2 + 8.2.3 |
| 4.18 Formación | 6.2.2 |
| 4.19 Servicio posventa | 7.5.1 |
| 4.20 Técnicas estadísticas (sólo título) | |
| 4.20.1 Identificación de necesidades | 8.1 + 8.2.3 + 8.2.4 + 8.4 |
| 4.20.2 Procedimientos | 8.1 + 8.2.3 + 8.2.4 + 8.4 |

Tabla B.2
Correspondencia entre las Normas ISO 9001:2000 e ISO 9001:1994

| ISO 9001:2000 | ISO 9001:1994 |
|---|-----------------------|
| 1 Objeto y campo de aplicación | 1 |
| 1.1 Generalidades | |
| 1.2 Aplicación | |
| 2 Referencias normativas | 2 |
| 3 Términos y definiciones | 3 |
| 4 Sistema de gestión de la calidad (sólo título) | |
| 4.1 Requisitos generales | 4.2.1 |
| 4.2 Requisitos de la documentación (sólo título) | |
| 4.2.1 Generalidades | 4.2.2 |
| 4.2.2 Manual de la calidad | 4.2.1 |
| 4.2.3 Control de los documentos | 4.5.1 + 4.5.2 + 4.5.3 |
| 4.2.4 Control de los registros de la calidad | 4.16 |
| 5 Responsabilidad de la dirección (sólo título) | |
| 5.1 Compromiso de la dirección | 4.1.1 |
| 5.2 Enfoque al cliente | 4.3.2 |
| 5.3 Política de la calidad | 4.1.1 |
| 5.4 Planificación (sólo título) | |
| 5.4.1 Objetivos de la calidad | 4.1.1 |
| 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad | 4.2.3 |
| 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación (sólo título) | |
| 5.5.1 Responsabilidad y autoridad | 4.1.2.1 |
| 5.5.2 Representante de la dirección | 4.1.2.3 |
| 5.5.3 Comunicación interna | |
| 5.6 Revisión por la dirección (sólo título) | |
| 5.6.1 Generalidades | 4.1.3 |
| 5.6.2 Información para la revisión | |
| 5.6.3 Resultados de la revisión | |
| 6 Gestión de los recursos (sólo título) | |
| 6.1 Provisión de recursos | 4.1.2.2 |
| 6.2 Recursos humanos (sólo título) | |
| 6.2.1 Generalidades | 4.1.2.2 |
| 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación | 4.18 |
| 6.3 Infraestructura | 4.9 |
| 6.4 Ambiente de trabajo | 4.9 |
| 7 Realización del producto (sólo título) | |
| 7.1 Planificación de la realización del producto | 4.2.3 + 4.10.1 |

(Continúa)

Tabla B.2 (Fin)
Correspondencia entre las Normas ISO 9001:2000 e ISO 9001:1994

| ISO 9001:2000 | ISO 9001:1994 |
|---|---|
| 7.2 Procesos relacionados con el cliente (sólo título) | |
| 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto | 4.3.2 + 4.4.4 |
| 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto | 4.3.2 + 4.3.3 + 4.3.4 |
| 7.2.3 Comunicación con el cliente | 4.3.2 |
| 7.3 Diseño y desarrollo (sólo título) | |
| 7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo | 4.4.2 + 4.4.3 |
| 7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo | 4.4.4 |
| 7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo | 4.4.5 |
| 7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo | 4.4.6 |
| 7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo | 4.4.7 |
| 7.3.6 Validación del diseño y desarrollo | 4.4.8 |
| 7.3.7 Control de cambios del diseño y desarrollo | 4.4.9 |
| 7.4 Compras (sólo título) | |
| 7.4.1 Proceso de compras | 4.6.2 |
| 7.4.2 Información de las compras | 4.6.3 |
| 7.4.3 Verificación de los productos comprados | 4.6.4 + 4.10.2 |
| 7.5 Producción y prestación del servicio (sólo título) | |
| 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio | 4.9 + 4.15.6 + 4.19 |
| 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio | 4.9 |
| 7.5.3 Identificación y trazabilidad | 4.8 + 4.10.5 + 4.12 |
| 7.5.4 Propiedad del cliente | 4.7 |
| 7.5.5 Preservación del producto | 4.15.2 + 4.15.3 + 4.15.4 + 4.15.5 |
| 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición | 4.11.1 + 4.11.2 |
| 8 Medida, análisis y mejora (sólo título) | |
| 8.1 Generalidades | 4.10 + 4.20.1 + 4.20.2 |
| 8.2 Seguimiento y medición (sólo título) | |
| 8.2.1 Satisfacción del cliente | |
| 8.2.2 Auditoría interna | 4.17 |
| 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos | 4.17 + 4.20.1 + 4.20.2 |
| 8.2.4 Seguimiento y medición del producto | 4.10.2 + 4.10.3 + 4.10.4 + 4.10.5 + 4.20 + 4.20.2 |
| 8.3 Control del producto no conforme | 4.13.1 + 4.13.2 |
| 8.4 Análisis de datos | 4.20.1 + 4.20.2 |
| 8.5 Mejora (sólo título) | |
| 8.5.1 Mejora continua | 4.1.3 |
| 8.5.2 Acción correctiva | 4.14.1 + 4.14.2 |
| 8.5.3 Acción preventiva | 4.14.1 + 4.14.3 |

BIBLIOGRAFÍA

- [1] ISO 9000-3:1997 – Normas para la *gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad. Parte 3: Directrices para la aplicación de la Norma ISO 9001:1994 al desarrollo, suministro, instalación y mantenimiento de soporte lógico.*
- [2] ISO 9004:2000 – *Sistemas de gestión de la calidad. Directrices para la mejora continua del desempeño.*
- [3] ISO 10005:1995 – *Gestión de la calidad. Directrices para los planes de la calidad.*
- [4] ISO 10006: 1997 – *Gestión de la calidad. Directrices para la calidad en la gestión de proyectos.*
- [5] ISO 10007:1995 – *Gestión de la calidad. Directrices para la gestión de la configuración.*
- [6] ISO 10011-1:1990¹⁾ – *Directrices para la auditoría de los sistemas de la calidad. Parte 1: Auditoría.*
- [7] ISO 10011-2:1991¹⁾ – *Directrices para la auditoría de los sistemas de la calidad. Parte 2: Criterios para la calificación de los auditores de los sistemas de la calidad.*
- [8] ISO 10011-3:1991¹⁾ – *Directrices para la auditoría de los sistemas de la calidad. Parte 3: Gestión de los programas de auditoría.*
- [9] ISO 10012-1:1992 – *Requisitos de aseguramiento de la calidad para el equipo de medición. Parte 1: Sistema de confirmación metrológica para el equipo de medición.*
- [10] ISO 10012-2:1997 – *Requisitos de aseguramiento de la calidad para el equipo de medición. Parte 2: Directrices para el control de los procesos de medición.*
- [11] ISO 10013:1995, *Directrices para la documentación de los sistemas de gestión de la calidad.*
- [12] ISO/TR 10014:1998, *Directrices para la gestión de los efectos económicos de la calidad.*
- [13] ISO 10015:1999 – *Gestión de la calidad. Directrices para la formación.*
- [14] ISO/TR 10017:1999 – *Orientación sobre técnicas estadísticas para la Norma ISO 9001:1994.*
- [15] ISO 14001:1996 – *Sistemas de gestión ambiental. Especificación con guía para su uso.*
- [16] CEI 60300-11:-²⁾ – *Gestión de la confiabilidad. Parte 1: Gestión del programa de confiabilidad.*
- [17] *Principios de la gestión de la calidad. Folleto*³⁾.
- [18] ISO 9000 ISO 14000 News (publicación bimensual que proporciona una cobertura comprensiva del desarrollo internacional relativo a las normas de sistemas de gestión de ISO, incluyendo noticias sobre su implementación por parte de diversas organizaciones alrededor del mundo⁴⁾.
- [19] Páginas web de referencia: <http://www.iso.ch>
<http://www.bsi.org.uk/iso-tc176-sc2>

1) Prevista su revisión como Norma ISO 19011, Directrices para la auditoría medioambiental y de la calidad.

2) Pendiente de publicación (revisión de la Norma ISO 9000-4:1993).

3) Disponible en la página Web: <http://www.iso.ch>.

4) Disponible en la Secretaría Central de ISO (sales@iso.ch).

ANEXO ZA (Normativo)

**REFERENCIAS NORMATIVAS A PUBLICACIONES INTERNACIONALES
CON SUS CORRESPONDIENTES PUBLICACIONES EUROPEAS**

Esta norma europea incorpora disposiciones de otras publicaciones por su referencia, con o sin fecha. Estas referencias normativas se citan en los lugares apropiados del texto de la norma y se relacionan a continuación. Las revisiones o modificaciones posteriores de cualquiera de las publicaciones referenciadas con fecha, sólo se aplican a esta norma europea cuando se incorporan mediante revisión o modificación. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición de esa publicación (incluyendo sus modificaciones).

NOTA – Cuando una publicación internacional ha sido modificada mediante modificaciones comunes, indicadas por (mod.), se aplica la EN/HD pertinente.

| Publicación | Año | Título | EN/HD | Año |
|--------------------|------------|--|--------------|------------|
| ISO 9000 | 2000 | Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario | EN ISO 9000 | 2000 |

II. Reglamento de la D.O.

“Jerez – Xérès – Sherry”

REGLAMENTO DE LAS DENOMINACIONES DE ORIGEN "JEREZ-XÉRÈS-SHERRY"
Y "MANZANILLA-SANLÚCAR DE BARRAMEDA"
Y DE SU CONSEJO REGULADOR

(Orden del Ministerio de Agricultura de 2 de Mayo de 1.977.-B.O.E. nº 113, de 12.5.1977)

CAPÍTULO PRIMERO.- Generalidades

Art. 1.º - De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 25-1-70 de 2 de diciembre Estatuto de la Viña, del Vino y de los Alcoholes", y en su Reglamento, aprobado por Decreto 835/1972, de 23 de marzo, quedan protegidos con las denominaciones de Origen "Jerez-Xérès-Sherry" y "Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda" los vinos generosos tradicionalmente designados bajo estas denominaciones geográficas que reuniendo las características definidas en este Reglamento hayan cumplido en su producción, elaboración y crianza todos los requisitos exigidos en el mismo y en la legislación vigente.

Art. 2.º 1.- La protección otorgada se extiende a todos y a cada uno de los nombres que componen la denominación de origen y a los nombres de las comarcas, términos municipales, localidades y pagos que componen la zona de producción y de crianza.

2. Queda prohibida la utilización en otros vinos de nombres, marcas, términos, expresiones y signos que por su similitud fonética o gráfica con los protegidos puedan inducir a confundirlos con los que son objeto de esta Reglamentación, aun en el caso de que vayan precedidos de los términos "tipo", "estilo", "cepa", "embotellado en", "con bodega en" u otros análogos.

Art. 3.º- La defensa de la denominación de origen, la aplicación de su Reglamento, la vigilancia del cumplimiento del mismo, así como el fomento y control de la calidad de los vinos amparados, quedan encomendados al Consejo Regulador de la Denominación de Origen y al Instituto Nacional de Denominaciones do Origen (I.N.D.O)

CAPÍTULO II.- De la producción

Art. 4.º 1. La zona de producción de los vinos amparados por las denominaciones de origen "Jerez-Xérès-Sherry" y "Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda" está constituida por los terrenos ubicados en los términos municipales de Jerez, Puerto de Santa María, Sanlúcar de Barrameda, Trebujena, Chipiona, Rota, Puerto Real y Chiclana de la Frontera, de la provincia de Cádiz y el de Lebrija, de la provincia de Sevilla, que el Consejo Regulador considere aptos para la producción de uva de las variedades que se indican en el artículo quinto, con la calidad necesaria para producir vinos de las características específicas de los protegidos por la denominación.

2. Dentro de la zona de producción se distinguirá la tradicionalmente designada Jerez Superior, integrada por las viñas plantadas en tierras de albarizas de los términos municipales de Jerez de la Frontera, El Puerto de Santa María, Sanlúcar de Barrameda, Trebujena y los de Rota y Chipiona, lindantes con el de Sanlúcar, que por la constitución físico-química de su suelo, situación y características climatológicas son idóneas para la producción de los vinos de calidad superior. (Modificado en BOJA nº 58 de 20.5.1.997)

3. La calificación de los terrenos, a efectos de su inclusión en la zona de producción y en la del Jerez Superior, la realizará el Consejo Regulador, debiendo quedar delimitados en los planos del Catastro Vitivinícola a medida que éste se vaya elaborando y en la forma que por el Instituto Nacional de Denominaciones de Origen se determine.

4. En el caso de que el titular del terreno esté en desacuerdo con la resolución del Consejo podrá recurrir ante el INDO, que resolverá previo el informe de los Organismos técnicos que estime necesarios.

Art. 5.º 1. La elaboración de los vinos protegidos se realizará con uvas de las variedades siguientes: Palomino de Jerez, Palomino Fino y Pedro Ximénez. También se admitirá la uva Moscatel, que únicamente se empleará e la elaboración del vino de este nombre.

2. El Consejo Regulador, cuando las circunstancias lo aconsejen, fomentará las plantaciones de nuevos viñedos en la zona de producción, especialmente en la del Jerez Superior, procurando aportar la ayuda técnica y económica que pueda conseguirse.

3. El Consejo Regulador podrá proponer al INDO que sean autorizadas nuevas variedades que, previos los ensayos y experiencias convenientes, se compruebe producen mostos de calidad aptos para la elaboración de vinos protegidos.

Art. 6º 1. Las prácticas de cultivo serán las tradicionales que tienden a conseguir las mejores calidades.

2. La densidad máxima de plantación será de 4.100 cepas por hectárea.

3. La poda se efectuará por el sistema tradicional jerezano de vara y pulgar, dejando un máximo de ocho yemas en la vara para la Palomino. En la de Pedro Ximénez y Moscatel se podrán utilizar otros sistemas de poda que el Consejo Regulador autorice.

4. No obstante lo anterior, el Consejo Regulador podrá autorizar la aplicación de nuevas prácticas culturales, tratamientos o labores que, constituyendo un avance en la técnica vitícola, se compruebe no afectan desfavorablemente a la calidad de la uva o del vino producido, de cuyos acuerdos dará conocimiento al INDO.

Art. 7.º 1. La vendimia se realizará con el mayor esmero, recogiendo exclusivamente la uva sana y madura y desechando toda aquella que no esté en perfectas condiciones. La realización del "soleo" y "enyesado" se efectuará de acuerdo con las prácticas tradicionales.

2. El Consejo Regulador podrá determinar la fecha de iniciación de la vendimia y acordar las normas que estime oportunas para el buen desarrollo de la misma.

Art. 8.º 1. La producción máxima admitida por hectárea será de 80 hectolitros en la zona de Jerez Superior y de 100 hectolitros en el resto de la zona de producción. Este límite podrá ser modificado en determinadas campañas por el Consejo Regulador, a iniciativa propia o a petición de los viticultores interesados, efectuada con anterioridad a la vendimia, previos los asesoramientos y comprobaciones necesarios y siempre que no vaya en perjuicio de la calidad.

2.- El mosto producido, cuando exceda de los límites antes señalados o de la modificación autorizada en su caso, no podrá ser utilizado en la elaboración de vinos protegidos por esta denominación, debiendo adoptar el Consejo Regulador las medidas de control necesarias para asegurar el cumplimiento de este precepto.

Art. 9.º 1. Para la autorización de nuevas plantaciones, replantaciones y reposición de marras en terrenos o viñedos situados en la zona de producción, que habrán de realizarse con las variedades autorizadas en el artículo quinto, será preceptivo el informe del Consejo Regulador, que determinará la posibilidad de inscripción en el Registro

correspondiente. En el informe para nuevas plantaciones se indicará si éstas quedarán incluidas provisionalmente en la zona de Jerez Superior, sin perjuicio de su calificación definitiva al entrar la viña en producción.

2. No se admitirá la inscripción en el Registro de Viñas de aquella nuevas plantaciones mixtas que en la práctica no permitan una absoluta separación en la vendimia de las diferentes variedades.

CAPÍTULO III.- De la elaboración

Art. 10.º Las técnicas empleadas en la manipulación de la uva, el mosto y el vino, el control de la fermentación, el proceso de conservación y crianza, tenderán a obtener productos de máxima calidad, manteniendo los caracteres tradicionales de los tipos de vinos amparados por la denominación.

Art. 11.º En la producción de mostos se seguirán las prácticas tradicionales, aplicadas con una moderna tecnología orientada hacia la mejora de la calidad de los vinos. Se aplicarán presiones adecuadas para la extracción del mosto, de forma que el rendimiento no sea superior a 72,5 litros de mosto yema por cada 100 kilogramos de vendimia. Las fracciones de mosto obtenidas por presiones ulteriores no podrán en ningún caso ser destinadas a la elaboración de vinos protegidos, pero podrán ser destinadas para la obtención de dulce y color en determinadas circunstancias, previo acuerdo del Consejo Regulador. Los límites de litros de mosto por cada 100 kilogramos de vendimia podrán ser modificados excepcionalmente en determinadas campañas por el Consejo Regulador, por propia iniciativa o a petición de los elaboradores interesados efectuada con anterioridad a la vendimia, previos los asesoramientos y comprobaciones necesarios.

Art. 12.º En el caso de efectuarse alguna de las prácticas condicionadas a que se refiere el apartado 2 del artículo 56 y el artículo 65 del Decreto 835/1972, deberá comunicarse al Consejo Regulador, el cual dictaminará, una vez se hayan efectuado en la forma establecida, si el vino puede ser amparado por la denominación de origen.

CAPÍTULO IV.- De la crianza

Art. 13.º 1. Los vinos amparados por la denominación de origen "Jerez-Xérès-Sherry" deben criarse necesariamente en bodegas enclavadas en las ciudades de Jerez de la Frontera, Puerto de Santa María o Sanlúcar de Barrameda o, previa autorización del Consejo Regulador, en las viñas de sus términos municipales situadas dentro del área delimitada al Este por el meridiano de Greenwich 6º 05 ' Oeste, al Norte por el paralelo 36º 49 ' Norte, y al Sur, por la margen derecha del río Guadalete.

2. Los vinos amparados por la denominación de origen "Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda", tradicionalmente conocidos con el nombre de Manzanilla, deben criarse necesariamente en bodegas enclavadas en la ciudad de Sanlúcar de Barrameda.

Art. 14.º 1 El sistema de crianza o envejecimiento especial, necesario para obtener los vinos Jerez-Xérès-Sherry y Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda, será el clásico de criaderas y soleras o bien el de añadas, al que se someterán durante el período de tiempo necesario para conseguir las cualidades enológicas de sus respectivos tipos o variedades.

2. Todos los vinos protegidos deberán tener una edad mínima de tres años para poder ser destinados al consumo.

3. Las existencias totales de vinos sometidos a crianza deberán estar almacenadas en vasijas de roble, debidamente envinadas. Se pueden utilizar depósitos de otras características, siempre que sean autorizados por el Consejo, solamente para fermentación de mostos y tratamientos de vinos previos a su salida al mercado. El Consejo llevará por cada bodega un registro de depósitos, en el que se relacionen todas sus características y datos sobre las aspillas o niveles que utilicen para su medición.

4. Con objeto de que las soleras conserven una alta calidad, las bodegas de crianza deberán emplear anualmente y como mínimo la cantidad de uva, mosto o vino del año, procedente de la zona del Jerez Superior, que el Consejo señale para cada campaña. Este mínimo, referido a vino del año, será fijado por el Consejo Regulador en el mes de diciembre de cada año para cada bodega, en proporción con el movimiento que hubiera realizado en la campaña anterior y la cosecha recogida en la zona. Su adquisición será obligatoria, en la forma y plazo que el propio Consejo determine.

CAPÍTULO V.- Características de los vinos

Artículo 15.º (Modificado según BOJA nº 121 de 22.1.1996 y BOJA nº 9 de 21.1.97).-

1. Según las características de la uva, de los mostos y del proceso de elaboración y crianza a que cada uno de ellos es sometido, en los vinos amparados por la Denominación de Origen "Jerez-Xérès-Sherry" se distinguen los de las menciones específicas tradicionales vino generoso y vino generoso de licor, así como el vino dulce natural.

2. Vino Generoso es el vino de licor de calidad producido en región determinada (VCPRD) elaborado durante toda o parte de su crianza bajo velo de flor, proceso biológico que, realizándose durante el desarrollo espontáneo de un velo de levaduras típicas sobre la superficie libre del vino tras la fermentación alcohólica total del mosto, confiere al producto determinadas características analíticas y organolépticas específicas, con un grado alcohólico volumétrico adquirido no inferior a 15% vol. un grado alcohólico volumétrico adquirido no superior a 22% vol. y un contenido en materias reductoras inferior a 5 gr/l.

Los tipos de vino generoso de la Denominación de Origen Jerez-Xérès-Sherry son los siguientes:

Fino. Vino de color amarillo pajizo pálido, con reflejos verdosos en ocasiones, de aroma almendrado característico, punzante y delicado, ligero al paladar, seco y cuyas especiales características son resultado de su proceso particular de crianza exclusivamente bajo velo de flor, con un grado alcohólico volumétrico adquirido entre 15% y 18% vol.

Amontillado. Vino de color ámbar, de aroma avellanado, punzante atenuado, suave y lleno al paladar con un grado alcohólico volumétrico adquirido entre 16% y 22% vol. su proceso particular de crianza incluye una fase inicial bajo velo de flor, equivalente, al menos en lo que a duración se refiere a la del Fino, seguida de una fase de crianza oxidativa.

Oloroso. Vino seco, de color ámbar a caoba, de aroma muy acusado, que recuerda a la nuez, de mucho cuerpo, con grado alcohólico volumétrico adquirido entre 17% y 22% vol. Su crianza comprende una fase inicial bajo velo de flor, continuada de una crianza oxidativa.

Palo Cortado. Vino de características organolépticas intermedias entre los dos anteriores, con aroma de Amontillado y paladar y color similares al Oloroso, con un grado alcohólico volumétrico adquirido entre 17% y 22% vol. Su crianza comprende una primera fase bajo velo de flor y otra posterior oxidativa.

3.- Vino Generoso de Licor es el vino obtenido a partir de Vino Generoso o de vino apto para producir Vino Generoso con un grado alcohólico volumétrico total no inferior a 17,5% vol., un grado alcohólico volumétrico adquirido no superior a 22% vol. y un contenido en materias reductoras no inferior a 5 gr/l.

Dentro de los tipos de Vino Generoso de Licor de la Denominación de Origen "Jerez-Xérès-Sherry", dependiendo del contenido en materias reductoras, entre 5 gr/l y 140 gr/l., del color y demás características, se encuentran los siguientes:

3.1.-Dry: Vino de color amarillo pálido o dorado, con un grado alcohólico adquirido no inferior a 15% vol. y un contenido en materias reductoras no superior a 45 gr/l. En atención a las características de determinados mercados, podrá autorizarse el empleo de los términos tradicionales "Pale" y/o "Pale Dry".

3.2.-Medium: Vino de color ámbar a caoba, con un grado alcohólico adquirido no inferior a 15% vol. y un contenido en materias reductoras no superior a 115 gr/l. En atención a las características de determinados mercados, podrá autorizarse el empleo de términos tradicionales tales como "Golden", "Abocado", "Amoroso", "Brown", "Milk" y/o "Rich".

3.3.-Pale Cream: Vino de color amarillo pálido, de aroma punzante y delicado, con grado alcohólico adquirido no inferior a 15,5% vol. y un contenido en materias reductoras no superior a 115 gr/l.

3.4.-Cream: Vino de cuerpo, de color ámbar a caoba oscuro, de aroma punzante y atenuado con un grado alcohólico adquirido no inferior a 15,5% vol. y un contenido en materias reductoras entre 115 gr/l y 140 gr/l.(Modificado según Boja nº37 de 27.3.99-Ratificado en BOE de 24.9.99).

4. Vino Dulce Natural es el procedente de uva muy madura o soleada, que se somete a fermentación alcohólica parcial, detenida en su caso mediante la adición de alcohol vínico. Cuando la variedad de la uva empleada es Pedro Ximénez o Moscatel, el vino resultante se denomina Pedro Ximénez o Moscatel, respectivamente.

5. En la elaboración de los vinos que así lo exijan también pueden adicionarse vino dulce natural y vino de color, producto este último obtenido por fermentación parcial o total de mosto fresco con adición del resultado de la concentración hasta el tostado o quemado de los azúcares.

6. Los vinos deberán presentar las cualidades organolépticas y enológicas características de los mismos, especialmente en cuanto a color, aroma y sabor. Los vinos que a juicio del Consejo Regulador no hayan adquirido estas características no podrán ser amparado por la Denominación de Origen "Jerez-Xérès-Sherry" y serán descalificados en la forma que se preceptúa en el artículo 36.

Artículo 15.º bis. (Modificado según BOJA nº121 de 22.10.1996)

1. El vino amparado por la Denominación de Origen "Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda" es el conocido tradicionalmente con el nombre de Manzanilla, cuyas características son las siguientes:

Vino Generoso de color pajizo o dorado, de aroma punzante característico, ligero al paladar, seco y poco ácido, con un grado alcohólico volumétrico adquirido entre 15% y 19% vol. Las especiales características de esta vino son el resultado de su proceso particular de crianza bajo velo de flor y del microclima de las bodegas situadas en la ciudad de Sanlúcar de Barrameda.

2. Tradicionalmente y según crianza y envejecimiento se conocen las especialidades Manzanilla Fina, Manzanilla Pasada y Manzanilla Olorosa.

3. Los vinos deberán presentar las cualidades organolépticas características de los mismos, especialmente en cuanto a color, aroma y sabor. Los vinos que a juicio del Consejo Regulador no hayan adquirido estas características no podrán ser amparados por la Denominación de Origen "Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda" y serán descalificados en la forma que se preceptúa en el artículo 36.

CAPÍTULO VI.- Registros

Art. 16.º 1. Por el Consejo Regulador se llevarán los siguientes registros:

- a) Registro de Viñas.
- b) Registro de Bodegas de Elaboración.
 - c) Registro de Bodegas de Producción.
 - d) Registro de Bodegas de Crianza y Almacenado.
- e) Registro de Bodegas de Crianza y Expedición.
- f) Registro de Exportadores.

2. Las peticiones de inscripción se dirigirán al Consejo Regulador, acompañando los datos, documentos y comprobantes que en cada caso sean requeridos por las disposiciones y normas vigentes, en los impresos que disponga el Consejo Regulador.

3. El Consejo Regulador denegará las inscripciones que no se ajusten a los preceptos del Reglamento o a los acuerdos adoptados por el Consejo sobre condiciones complementarias de carácter técnico que deban reunir las viñas y las bodegas.

4. La inscripción en estos Registros no exime a los interesados de la obligación de inscribirse en aquellos Registros de Industrias Agrarias y en el de Embotelladores y Envasadores, en su caso.

Art. 17.º 1. En el Registro de Viñas se inscribirán todas aquellas situadas en la zona de producción, cuya uva pueda ser destinada a la elaboración de vinos protegidos.

2. En la inscripción figurará: El nombre del propietario y, en su caso, el del colono, aparcerero, arrendatario, censatario o cualquier otro titular de señorío útil; el nombre de la viña, pago y término municipal en que está situada, superficie en producción, variedad o variedades del viñedo y cuantos datos sean precisos para su clasificación y localización.

3. Con la instancia de inscripción se acompañará un plano o croquis detallado, según determine el Consejo Regulador, de las parcelas objeto de las mismas y la autorización de plantación expedida por el organismo competente para las plantaciones efectuadas después de la primavera del 1970.

Art. 18.º 1. En el Registro de Bodegas de Elaboración o Lagares se inscribirán todas aquellas situadas en la zona de producción en las que se pise uva procedente de viñas inscritas, y se almacene normal o circunstancialmente el mosto durante su vinificación para ser vendido en el curso de la campaña. La inscripción en este Registro tendrá una validez de un año.

2. En la inscripción figurará: El nombre de la Empresa, localidad y zona de emplazamiento, características, número y capacidad de los envases y maquinarias, sistema de elaboración y cuantos datos sean precisos para la perfecta identificación y catalogación de la bodega. En el caso que la Empresa elaboradora no sea propietaria de los locales, se hará constar esta circunstancia indicando el nombre del propietario. Se acompañará un plano o croquis a escala conveniente donde queden reflejados todos los detalles de construcción e instalaciones.

3. La renovación de la inscripción o las nuevas inscripciones deberán realizarse antes del 31 de julio de cada año.

Art. 19.º En el Registro de Bodegas de Producción se inscribirán las situadas en la zona de producción fuera de la zona de crianza, que se dediquen a la obtención de vinos aptos para ser y criados y envejecidos posteriormente en las bodegas registradas al efecto, de cuyos locales deberá acreditarse suficientemente la titularidad a nombre de las personas físicas o jurídicas inscritas, no autorizándose otros locales distintos de los registrados, y que en todo caso deberán estar enclavados dentro de los límites geográficos que define la zona de producción.

En la inscripción figurará: El nombre del propietario y razón social si la tuviera, domicilio donde radique, epígrafe de la licencia fiscal en que está incluida, así como cuantos datos de existencias, clasificadas por calidades, capacidad de producción e instalaciones se precisen conocer y comprobar.

Art. 20.º 1. En el Registro de Bodegas de Crianza y Almacenado se inscribirán todas aquellas situadas en las correspondientes zonas de crianza de "Jerez-Xérès- Sherry" y "Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda" y que deseen dedicarse a la crianza y añejamiento de vinos con derecho a ser amparados por las respectivas denominaciones. En la inscripción figurarán los datos a los que se hace referencia en el artículo 19.

2. Los locales o bodegas destinados a la crianza o envejecimiento deberán reunir los requisitos que se estimen necesarios para que el vino adquiera las características privativas de "Jerez-Xérès-Sherry" y "Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda".

3. En las bodegas inscritas deberán tener una existencia mínima de 500 hectolitros de vino en proceso de envejecimiento, procedente de viñas registradas justificando su origen y añejamiento. (Modificado en BOJA nº 121 de 22.10.1996)

El 60 por ciento de las existencias, como mínimo, habrá de proceder de la zona de producción del Jerez Superior. Estas bodegas poseerán las vasijas de roble, debidamente envinadas, para contener las existencias que tuvieren en crianza.

Art. 21.º En los Registros de Bodegas de Crianza y Expedición se inscribirán las que, radicando en las correspondientes Zonas de Crianza de los Vinos de "Jerez-Xérès-Sherry" y "Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda" deseen dedicarse a la crianza y venta para consumo de los vinos de las respectivas denominaciones.

En la inscripción figurarán los mismos datos exigidos por las Bodegas de Producción en el artículo 19 y relación detallada de toda clase de envases, además los acreditativos de los siguiente particulares:

A) Tener en bodegas unas existencias mínimas de 500 hectolitros de vinos procedentes de viñas y bodegas registradas. (Modificado en BOJA nº 121 de 22.10.1996)

B) Justificar el origen y añejamiento del vino embodegado. El 60% de la totalidad de las existencias, por lo menos, habrá de proceder de la zona de producción del Jerez Superior.

C) Poseer las vasijas de roble debidamente envinadas, necesarias para contener las existencias que tuvieren en crianza.

D) Relación de los nombres comerciales y marcas que se utilicen para la venta de los vinos.

Art. 22.º En el registro de Exportadores se inscribirán los que, estando inscritos en los Registros de Bodegas de Crianza y Expedición, estén dados de alta en el Registro Especial de Exportadores de Vinos del Ministerio de Comercio. Para su inscripción

presentarán certificados que acrediten este extremo. La exportación sólo podrán efectuarla los titulares de estos Registros, sin posibilidad de subrogar, apoderar, etc., a otras empresas para ello.

Art. 23.º 1. Será condición indispensable para la inscripción de una bodega en el Registro correspondiente que se encuentre situada en local independiente y sin comunicación más que a través de la vía pública, de cualquier otro local donde se elaboren, manipulen o almacenen vinos.

2. Para la vigencia de las inscripciones en los correspondientes Registros, será indispensable cumplir en todo momento con los requisitos que impone el presente capítulo, debiendo comunicar al Consejo cualquier variación que afecte a los datos suministrados en la inscripción cuando ésta se produzca. En consecuencia, el Consejo Regulador podrá suspender o anular las inscripciones cuando los titulares de las mismas no se atuvieran a tales prescripciones.

3. El Consejo Regulador efectuará inspecciones periódicas para comprobar la efectividad de cuanto se dispone en el párrafo anterior.

4. Con la salvedad establecida en el artículo 18, la inscripción en cualquiera de los Registros tendrá un período de vigencia de cinco años, al término de los cuales deberá ser renovada para un período de igual duración, previa petición de los interesados, en la forma que determine el Consejo Regulador.

CAPÍTULO VII.- Derechos y obligaciones

Art. 24.º 1. Sólo la uva procedente de viñedos cuyos titulares, ya sean personas naturales o jurídicas, los tengan inscritos en el Registro de Viñas de la forma que se indica en el artículo 17, podrá ser destinada a la elaboración de vinos que puedan ser amparados por la Denominación de Origen y éstos deberán asimismo elaborarse y producirse en instalaciones inscritas en su Registro correspondiente.

2. Sólo pueden aplicarse las Denominaciones de Origen "Jerez-Xérès-Sherry" y "Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda" a los vinos procedentes de Bodegas inscritas en los Registros de Bodegas de Crianza y Almacenado y de Bodegas de Crianza y Expedición que hayan sido producidos y elaborados conforme a las normas exigidas por este Reglamento y que reúnan las condiciones enológicas y organolépticas que deben caracterizarlos.

3. El derecho al uso de las Denominaciones de Origen y nombres protegidos en propaganda, publicidad, documentación o etiquetas es exclusivo de las firmas inscritas en los Registros correspondientes.

4. Por el mero hecho de la inscripción en los Registros correspondientes, las personas naturales o jurídicas inscritas quedan obligadas al cumplimiento de las disposiciones de este Reglamento y de los acuerdos que, dentro de sus competencias, dicten el Instituto Nacional de Denominaciones de Origen y el Consejo Regulador, así como a satisfacer las exacciones que les correspondan.

5. Los vinos sin derecho al uso de la Denominación de Origen que, procediendo de bodegas de producción inscritas, no ubicadas en la zona de crianza, se expidan directamente al Mercado Nacional para el consumo, podrán consignar en su documentación como indicación de procedencia el nombre del término municipal de que procedan. Su comercialización se realizará siguiendo las normas que establezca el Consejo Regulador, previamente aprobadas por el INDO.

Art. 25.º 1. En los terrenos ocupados por las viñas inscritas en el Registro de Viñas, y en sus construcciones anejas, no podrán entrar ni haber existencias de uva, mosto o vinos no susceptibles de ser amparados por las Denominaciones de Origen a que se refiere este Reglamento.

2. En las bodegas inscritas en los Registros que figuran en el artículo 16 no podrá introducirse más que uva procedente de viñas inscritas y mosto o vino procedente de otras bodegas inscritas; asimismo, las uvas procedentes de viñas inscritas sólo podrán ser elaboradas en lagares, igualmente inscritos para poder ser amparados por las Denominaciones de Origen.

3. Las firmas que tengan inscritas bodegas sólo podrán tener almacenados sus vinos en los locales declarados en la inscripción.

Art. 26.º 1. Las firmas inscritas en el Registro de Bodegas de Crianza y Expedición podrán utilizar para las partidas de vino que expidan desde sus bodegas, además del nombre de la razón social o, en sustitución de éste, los nombres comerciales que tengan registrados como de su propiedad o autorización por sus propietarios, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

a) Haber solicitado su inscripción al Consejo Regulador con los comprobantes que éste exija, haciendo manifestación expresa de que se responsabiliza de cuanto concierne al uso de dicho nombre en vinos amparados por la Denominación.

b) Ser utilizado exclusivamente por la firma que solicita su inscripción.

c) Acreditar la inscripción del mismo en el Registro de la Propiedad Industrial y, en caso de ser extranjero, documento que acredite su propiedad, a juicio del Consejo Regulador.

2. El Consejo Regulador acordará las normas que regulen esta materia, con la aprobación del INDO, que igualmente será precisa para su modificación.

3. En el caso de infracción grave cometida utilizando uno de estos nombre comerciales, su empleo será prohibido en lo sucesivo a las firmas autorizadas.

Art. 27º. Los nombres con que figuran inscritos en los Registros de Bodegas y aquellos otros amparados por ellos a que se refiere el artículo anterior, así como las marcas, símbolos, emblemas, leyendas publicitarias o cualquier otro tipo de propaganda que se utilice, aplicados a los vinos protegidos por las Denominaciones que regula este Reglamento, no podrán ser empleados bajo ningún concepto, ni siquiera por los propios titulares en la comercialización de otros vinos generosos, o similares, salvo las excepciones que estime el Consejo Regulador, previa solicitud del interesado a dicha Entidad. Esta, caso de que entienda que su aplicación no causa perjuicio a los vinos amparados, elevará la correspondiente propuesta al Instituto Nacional de Denominaciones de Origen.

Art. 28.º 1. Los viticultores con viñas inscritas solamente podrán disponer de su uva o mostos a favor de bodegas igualmente inscritas. En caso de que la producción de estas viñas no pueda ser totalmente absorbida por las citadas bodegas, podrá ser destinada a otros fines, con autorización expresa del Consejo Regulador.

2. Todas las bodegas inscritas solamente podrán vender los mostos y vinos a otras bodegas igualmente inscritas. Se exceptúan las partidas destinadas al consumo directo y a la exportación.

3. Para el cumplimiento de los anterior y de lo que se determina en el artículo 25 sobre la obligatoriedad de adquisición por las bodegas inscritas de la uva o de los vinos

producidos por las viñas inscritas o por otras bodegas inscritas, el Consejo Regulador queda facultado en cada campaña para tomar los acuerdos necesarios para la aplicación de este principio, pudiendo fijar precios para la uva y vinos objeto de estas transacciones, con el fin de que sea absorbida la cosecha, así como fijar precios límites para las ventas que realicen las bodegas inscritas, para evitar una competencia desleal entre las mismas.

Art. 29.º 1. En las etiquetas de vinos embotellados figurará obligatoriamente de forma destacada el nombre de la Denominación de Origen, además de los datos que con carácter general se determinan en la legislación aplicable.

2. Antes de la puesta en circulación de etiquetas, éstas deberán ser autorizadas por el Consejo Regulador, a los efectos que se relacionen con este Reglamento. Será denegada la aprobación de aquellas etiqueta que por cualquier causa puedan dar lugar a confusión en el consumidor, así como podrá ser anulada la autorización de una ya concedida anteriormente, cuando hayan variado las circunstancias de la firma propietaria de la misma, previa audiencia de la firma interesada.

3. Cualquiera que sea el tipo de envase en que se expidan los vinos para el consumo, irán provistos de precintas de garantía numeradas expedidas por el Consejo Regulador y, en su caso, de etiquetas o contra etiquetas, que deberán ser colocadas en la propia bodega y de acuerdo con las normas que determine el Consejo Regulador, y siempre en forma que no permita una segunda utilización.

4. El Consejo Regulador adoptará y registrará un emblema como símbolo de la Denominación de Origen, previo informe del Instituto Nacional de Denominaciones de Origen.

Asimismo el Consejo Regulador podrá hacer obligatorio que en el exterior de las bodegas inscritas y en lugar destacado figure una placa que aluda a esta condición.

Art. 30.º 1. Para la expedición de mosto, vino o cualquier otro producto de la uva o subproducto de vinificación que circule dentro de la zona de producción, procedente de bodegas inscritas, se extenderá por cuadruplicado la cédula de circulación, remitiendo un ejemplar al Consejo Regulador.

2. La expedición de los productos a que se refiere el párrafo anterior que tenga lugar entre firmas inscritas, deberá ir acompañada además por un volante de circulación entre bodegas, expedido por el Consejo Regulador en la forma que por el mismo se determine, con anterioridad a su ejecución.

Este volante puede ser sustituido por la cédula de circulación diligenciada por el Consejo Regulador.

Art. 31.º 1. El embotellado de vinos amparados por las Denominaciones "Jerez-Xérès-Sherry" y "Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda" en territorio nacional, deberá ser realizado exclusivamente en las bodegas inscritas autorizadas por el Consejo Regulador, expedidoras del vino objeto del embotellado, perdiendo en otro caso el derecho al uso de la Denominación de Origen. No obstante, si interesara a una firma inscrita embotellar sus vinos en la planta embotelladora de otra firma también inscrita, podrá hacerse previa solicitud razonada al Consejo Regulador, que lo autorizará determinando, en su caso, las medidas de control necesarias, y cuanto se relaciona con la aplicación de precintas y etiquetas a utilizar.

2. Los vinos amparados por las denominaciones de origen "Jerez-Xérès-Sherry" y "Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda" únicamente pueden circular y ser expedidos por las

bodegas inscritas en los tipos de envase que no perjudiquen su calidad o prestigio y aprobados por el Consejo Regulador.

Art. 32.º 1. De las existencias de vino en crianza sólo se podrán expedir por cada bodega y en cada campaña como máximo el 40 por 100 de las existencias al comienzo de la misma, que se fija al 1 de septiembre de cada año, más los vinos criados adquiridos durante la campaña. El Consejo Regulador podrá fijar para cada campaña el porcentaje autorizado dentro del límite establecido, previo informe de los sectores interesados.

2. Cuando las existencias se aumenten en el curso de la campaña en más del 10 por 100 de la cantidad declarada al comienzo de la misma por la adquisición de mostos o vinos del año precedente de viñas de la Zona del Jerez Superior, o mostos o vinos de la Zona de Producción, el proporcional aumento del límite del volumen de salidas no tendrá efectos para las bodegas de crianza hasta los tres años de su entrada en la bodega.

3. En cualquier caso de los considerados en el párrafo anterior, el aumento de existencias ha de estar constituido por un 60 por 100, al menos, de mostos o vinos del año, procedente de la zona del Jerez Superior..

4. No podrán disminuirse las existencias declaradas a principios de la campaña, salvo en los casos de reducción de negocio, cesación de industria por liquidación o traspaso o por renuncia expresa a la condición de titular de bodegas de cualquiera de las inscritas en los apartados d) y e) del artículo 16. En cada caso será necesaria la aprobación específica del Consejo, el cual, según las circunstancias que concurran, dictará las normas por las que se llevarán a cabo estas reducciones, traspasos o liquidaciones.

5. Por el Consejo se podrá autorizar, en casos excepcionales, con obligación de reposición en la campaña siguiente, un máximo del 10 por 100 de baja en el volumen de existencias.

6. Tal baja en el volumen de existencias o la reducción de negocio no podrá nunca autorizarse si no quedan cubiertos los límites mínimos de existencias establecidos para las inscripciones en los respectivos registros de bodegas de crianza.

Art. 33.º 1. La exportación a granel de vinos amparados por la denominación de origen se realizará en sus envases definitivos, que deberán llevar los sellos o precintas de garantía en la forma que determine el Consejo Regulador.

2. Si fuese necesario realizar el trasvase del vino en el trayecto de bodegas de origen a destino, el Consejo Regulador dará las normas para efectuarlo, con objeto de que en todo caso quede garantizada la pureza del producto, levantando el acta correspondiente o diligencia en el certificado de origen que acompaña a la mercancía.

3. Para garantizar el adecuado uso de la denominación de origen de los vinos que se exporten a granel y se embotellan en el extranjero, el Consejo Regulador adoptará las medidas de control que estime pertinentes.

Art. 34.º 1. Toda expedición de vino amparado por la denominación de origen con destino al extranjero deberá ir acompañada además del correspondiente certificado de análisis, del certificado de denominación de origen expedido por el Consejo Regulador, que se ajustará al modelo establecido por el Instituto Nacional de Denominaciones de Origen, sin poder despacharse esta expedición la exportación en ausencia de dichos certificados.

2. En las expediciones de vinos con destino al mercado nacional, el sellado por el Consejo Regulador de la cédula de circulación surtirá los mismos efectos del certificado de origen.

Art. 35.º 1. Con objeto de poder controlar la producción, elaboración y existencias, así como las calidades, tipos y cuanto sea necesario para poder acreditar el origen y calidad de los vinos, las personas físicas o jurídicas titulares de las viñas y bodegas vendrán obligadas a presentar las siguientes declaraciones:

A) Todas las firmas inscritas en el Registro de Viñas presentarán, una vez terminada la recolección y, en todo caso, antes del 31 de octubre de cada año, declaración de la cosecha obtenida en cada uno de los viñedos inscritos, indicando el destino de la uva y, en caso de venta, el nombre del comprador. Si se producen distintos tipos de uvas, deberán declarar la cantidad obtenida de cada uno de ellas.

B) Todas las firmas inscritas en el Registro de Bodegas de Elaboración o Lagares deberán declarar antes del 31 de octubre la cantidad de mosto obtenido, diferenciando el precedente de la Zona del Jerez Superior y el del resto de la Zona de Producción, debiendo consignar la procedencia de la uva y el destino del mosto, ya sea para venta, indicando comprador y cantidad, ya para crianza en bodegas propias. En tanto tengan existencias deberán declarar mensualmente las ventas efectuadas.

C) Las firmas inscritas en el Registro de Bodegas de Producción, Bodegas de Crianza y Almacenamiento y en el Registro de Bodegas de Crianza y Expedición, presentarán dentro de los diez primeros días de cada mes, declaración de entradas y salidas de productos habidos en el mes anterior, indicando la procedencia de los vinos adquiridos.

D) Las firmas inscritas en todos los registros de bodegas deberán presentar al 31 de Agosto las altas y bajas habidas en el año en los envases a que se refiere el artículo 14.

2. El incumplimiento de las prescripciones de este artículo llevará aparejada la imposibilidad de obtener certificaciones de origen, precintas, sellado de facturas, pases de bodega a bodega y cuanta documentación se expida por el Consejo Regulador, así como para que los mostos del Jerez Superior puedan ser considerados como tales. Estas imposibilidades a que se alude quedarán automáticamente sin efecto una vez presentadas estas declaraciones, con independencia de las acciones a que hubiera lugar, de acuerdo con lo establecido en el capítulo IX.

3. De conformidad con lo previsto en los artículos 46 y 73 de la Ley 25/1970, las declaraciones a que se refiere el apartado 1 de este artículo tienen efectos meramente estadísticos, por lo que no podrán facilitarse ni publicarse más que en forma numérica, sin referencia alguna de carácter individual. Cualquier infracción de esta norma, por parte del personal afecto al Consejo, será considerada como falta muy grave.

Art. 36.º 1. Toda uva, mosto o vino que por cualquier causa presente defectos, alteraciones sensibles o que en su producción se hayan incumplido los preceptos de este Reglamento o los preceptos de elaboración señalados por la legislación vigente, será descalificado por el Consejo Regulador, lo que llevará consigo la pérdida de la denominación de origen o el derecho a la misma en caso de productos no definitivamente elaborados.

Asimismo se considerará como descalificado cualquier producto obtenido por mezcla con otro previamente descalificado.

2. La descalificación de los vinos podrá ser realizada por el Consejo Regulador en cualquier fase de producción, elaboración, crianza o comercialización, y a partir de la iniciación del expediente de descalificación deberán permanecer en envases independientes y debidamente rotulados, bajo control del Consejo Regulador, que en su resolución determinará el destino del producto descalificado, el cual en ningún caso podrá ser transferido a otra bodega inscrita.

3. El Consejo Regulador podrá anular la descalificación de un vino una vez desaparecidas las circunstancias que la motivaron.

CAPÍTULO VIII.- Del Consejo Regulador

Art. 37.º 1. Las denominaciones de origen “Jerez-Xérès-Sherry” y “Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda” serán regidas por un Consejo Regulador común, con domicilio en Jerez de la Frontera. Este Organismo, de acuerdo con lo que determinan los artículos 98 y 101 de la Ley 25/1970, estará integrado en el INDO como órgano desconcentrado del mismo con la personalidad que la legislación vigente le adjudica y con atribuciones decisorias en cuantas funciones se le encomiendan en este Reglamento.

2. Su ámbito de competencia, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 39, estará determinado:

A) En lo territorial, por la respectiva Zona de Producción y Crianza.

B) En razón de los productos, por los protegidos por la denominación, en cualquiera de sus fases de producción, elaboración, crianza, circulación y comercialización.

C) En razón de las personas, por las inscritas en los diferentes registros.

Art. 38.º 1. Con objeto de aplicar los preceptos de este Reglamento y velar por su cumplimiento, el Consejo Regulador ejercerá las siguientes funciones:

1. Orientar, vigilar y controlar la producción, elaboración y calidad de los vinos amparados por sus denominaciones de origen.

2. Velar por el prestigio de las denominaciones de origen en el mercado nacional y en el extranjero y perseguir su empleo indebido.

3. Llevar los registros a que hace referencia el artículo 16 y los de sus titulares, así como el control de entradas y salidas de uvas, mostos y vinos en las instalaciones de elaboración y almacenamiento.

4. Colaborar en las tareas de formación y conservación del Catastro Vitícola y Vinícola que le sean encomendadas.

5. Expedir los certificados de origen y precintas de garantía.

6. La gestión directa y efectiva de las exacciones previstas en el Estatuto de la Viña, del Vino y de los Alcoholes, y de cuantas percepciones le correspondan, así como la recaudación de las multas y ejecución de las sanciones impuestas.

7. El estudio de los mercados, así como la promoción y propaganda de sus vinos, en la que deberá participar cualquiera que sea el organismo que la patrocine, sin perjuicio de la competencia del Ministerio de Comercio.

8. Actuar con plena responsabilidad y capacidad jurídica para obligarse y comparecer en juicio, tanto en España como en el extranjero, ejerciendo las acciones que les correspondan en su misión de representar y defender los intereses generales de las denominaciones de origen.

9. Ejercer las facultades delegadas por el INDO y otros organismos de la Administración.

10. La incoación e instrucción de los expedientes, de acuerdo con lo que determina el artículo 94 del Estatuto de la Viña, del Vino y de los Alcoholes.

11. Proponer los presupuestos del mismo y elevarlos al INDO para su aprobación en la forma que por dicho Instituto se determine.

12. Proponer y elevar al INDO las cuentas generales del Consejo.

13. Conocer y aprobar la Memoria anual de la actuación del Consejo, dando traslado de la misma al INDO.

14. Aquellos que se le encomienden por los Organismos competentes del Ministerio de Agricultura.

15. Regular la plantación de viñedos en la zona de producción en la forma prevista en el artículo 5º. 2.

16. Tomar las medidas necesarias para que los criadores-exportadores y almacenistas adquieran los mostos de la cosecha, de acuerdo con la producción de la campaña y fluctuaciones del mercado, fijándose precios, a que se refiere el artículo 28.3

17. Delimitar las cifras de venta en las campañas en que circunstancias especiales lo aconsejen y las compras cuando se juzgue necesario, dando cuenta al INDO.

18. Estudiar los problemas de carácter general que puedan afectar a la viticultura y a la elaboración y comercialización de los vinos amparados, proponiendo a los Organismo competentes su solución o los posibles asesoramientos técnicos que convenga recabar.

19. Fomentar la crianza de los vinos y vigilar las existencias y calidad de las soleras, llevando cuenta corriente de su movimiento en cada bodega, con objeto de evitar su disminución y estimular la calidad.

20. Vigilar la calidad del vino que se venda con estas denominaciones de origen, tanto en el interior como en el exterior de la zona de producción y en el extranjero, combatiendo los fraudes, mixtificaciones y defectos de calidad e, incluso, imponiendo precios mínimos de exportación en función de los precios de los mostos, gastos de crianza y cuantos elementos puedan incidir para su determinación, previa audiencia de los sectores interesados, inscritos en los registros de este Consejo Regulador y con la intervención del Ministerio de Comercio de acuerdo con las normas vigentes para la ordenación de las exportaciones. Su infracción se considerará falta grave.

21. Llevar las estadísticas de producción y las de ventas en el territorio nacional y en el extranjero, promoviendo los estudios sobre mercados, y los de orden económico que se estimen necesarios.

22. Llevar el control de las etiquetas que se emplean en la comercialización de los vinos amparados por estas denominaciones y aprobar las mismas.

23. Proponer a los Organismos competentes las medidas que estime necesarias para la defensa de la calidad, aplicación del Reglamento, protección de los derechos inherentes a las denominaciones de origen, así como en lo referente a su propaganda y comercialización.

Art. 39.º El Consejo Regulador queda expresamente autorizado para vigilar el movimiento de uvas, mostos y vinos no protegidos por la denominación de origen que se elaboren, comercialicen o transiten dentro de la zona de producción, dando cuenta de las incidencias de este servicio a la Delegación Provincial de Agricultura y remitiéndole copia de las actas que se produzcan, sin perjuicio de la intervención de los Organismos competentes en esta vigilancia.

Asimismo, podrá proponer al INDO la adopción de normas complementarias a ese Reglamento para el más efectivo control y vigilancia de las denominaciones de origen, así como para evitar el uso indebido de las mismas.

Art. 40.º 1. El Consejo Regulador estará constituido por:

a) Un Presidente, designado por el Ministerio de Agricultura, de la terna propuesta por el consejo Regulador, con informe favorable del INDO.

b) Un Vicepresidente, elegido entre los vocales del Consejo Regulador. (Modificado en BOJA núm. 86 de 10.6. 1994)

c) Cinco Vocales viticultores: uno en representación de Cooperativa de viticultores que, necesariamente, ha de estar vinculados como socio o directivo a alguna de tales Cooperativas, inscritas en el Consejo, elegido por las mismas; otro en representación de los viticultores de la zona de producción, y tres en representación de los viticultores de la zona de Jerez Superior que no poseerán la antes dicha vinculación y que serán elegidos por la Cámara Oficial Sindical Agraria de la provincia de Cádiz, entre los inscritos en los Registros de este Consejo.

d) Cinco Vocales en representación de los sectores vinícola y exportador, de los cuales cuatro serán criadores-exportadores elegidos en el seno de la Unión de Empresarios del Sindicato Provincial de la Vid por los sindicatos que figuran inscritos en el Registro de Exportadores de estas denominaciones y un Vocal en representación de los inscritos en los Registros c) y d) del artículo 16 de este Reglamento, elegido dentro del seno de la Unión de Empresarios del Sindicato Provincial de la Vid por los sindicatos que figuren inscritos en los mencionados Registros c) y d).

e) Dos Vocales designados por el Ministerio de Agricultura con especiales conocimientos sobre viticultura y enología.

2. Por cada uno de los cargos de Vocales del consejo Regulador, se designará un suplente, elegido en la misma forma que el titular, pero teniendo en cuenta que cuando sea elegido como viticultor titular un Vocal inscrito en el Registro c), el suplente será del Registro d) y viceversa.

3. Los cargos de Vocales serán renovados, por mitad, cada dos años, pudiendo ser reelegidos.

4. En caso de cese de un Vocal por cualquier causa, se procederá a designar sustituto en la forma establecida.

5. El plazo para la toma de posesión de los Vocales será como máximo, de un mes a contar desde la fecha de su designación.

6. Causará baja el Vocal que durante el período de vigencia de su cargo sea sancionado por infracción grave en las materias que regula este Reglamento, bien personalmente o la firma a que pertenezca.

Igualmente, causará baja a petición propia o del Organismo que lo eligió o por ausencia injustificada a tres sesiones consecutivas o cinco alternas, o por causar baja en los Registros de la Denominación de Origen.

Art. 41.º 1. Las personas elegidas en la forma que se determina en los apartados c) y d) del artículo anterior, deberán estar vinculadas a los sectores que representan, bien directamente o por ser directivos de Sociedades que se dediquen a las actividades que han de representar. No obstante, una misma persona, natural o jurídica, inscrita en varios Registros, no podrá tener en el Consejo representación doble, una en el sector vitícola y otra en los sectores vinícola o exportador, ni directamente ni a través de firmas o socios de la misma.

2. El Presidente del Consejo Regulador rechazará aquellas propuestas de nombramiento que recaigan en personas cuyas actividades no correspondan al sector que han de representar, debiéndose proceder en este caso a nueva designación en la forma establecida..

Art. 42.º 1. Al Presidente corresponde:

1º Representar al Consejo Regulador. Esta representación podrá delegarla de manera expresa en los casos que sea necesario.

2º Hacer cumplir las disposiciones legales y reglamentarias.

3º Administrar los ingresos y fondos del Consejo Regulador y ordenar los pagos.

4º Convocar y presidir las sesiones del Consejo, señalando el orden del día, sometiendo a la decisión del mismo los asuntos de su competencia y ejecutar los acuerdos adoptados.

5º Organizar el régimen interior del Consejo.

6º Contratar, suspender o renovar el personal del Consejo Regulador.

7º Organizar y dirigir los servicios.

8º Informar a los organismos superiores de las incidencias que en la producción y mercado se produzcan.

9º Remitir al INDO aquellos acuerdos que para cumplimiento general tome el Consejo en virtud de las atribuciones que le confiere este Reglamento y aquellos que por su importancia estime deben ser conocidos por el mismo.

10º Aquellas otras funciones que el Consejo acuerde o que le encomiende el INDO.

2. La duración del mandato del Presidente será de cuatro años, pudiendo ser reelegido. Tres meses antes de expirar su mandato, el Consejo Regulador propondrá una terna al INDO para que éste, con su informe, lo eleve al Ministerio de Agricultura.

3. El Presidente cesará: al expirar el término de su mandato, a petición propia, una vez aceptada su dimisión o por decisión del Ministerio de Agricultura.

4. En el caso de cese o fallecimiento, el Consejo Regulador, en el plazo de un mes, propondrá al Ministerio de Agricultura una terna para la designación de nuevo Presidente.

5. Las sesiones del Consejo Regulador en que se estudie la propuesta de terna para nuevo Presidente, serán presididas por el funcionario del INDO que designe el Director de dicho Organismo.

Art. 43.º 1. El Consejo se reunirá cuando lo convoque el Presidente, bien por propia iniciativa o a petición de la mitad de los Vocales, siendo obligatorio celebrar sesión por lo menos una vez al trimestre.

2. Las sesiones del Consejo Regulador se convocarán con cuatro días de antelación al menos, debiendo acompañar a la citación el orden del día para la reunión, en la que no se podrán tratar más asuntos que los previamente señalados. En caso de necesidad, cuando así lo requiera la urgencia del asunto, a juicio del Presidente, se citará a los Vocales por telegrama con veinticuatro horas de antelación como mínimo. En todo caso, el Consejo quedará válidamente constituido cuando esté presente la totalidad de sus miembros y así lo acuerden por unanimidad.

3. Cuando un titular no pueda asistir, lo notificará al Consejo Regulador y a su suplente para que le sustituya.

4. Los acuerdos del Consejo Regulador se adoptarán por mayoría de miembros presentes y para la validez de los mismos será necesario que estén presentes más de la mitad de los que compongan el Consejo. El Presidente tendrá voto de calidad.

5. Para resolver cuestiones de trámite o en aquellos casos en que se estime necesario, podrá constituirse una Comisión Permanente que estará formada por el Presidente y dos Vocales titulares, uno del sector viticultor y otro del sector vinicultor o exportador, designados por el Pleno del Organismo. En la sesión en que se acuerde la constitución de dicha Comisión Permanente, se acordarán también las misiones específicas que le competen y funciones que ejercerá. Todas las resoluciones que tome la Comisión Permanente serán comunicadas al Pleno del Consejo en la primera reunión que celebre.

Art. 44.º 1. Para el cumplimiento de sus fines, el Consejo Regulador contará con el personal necesario con arreglo a las plantillas aprobadas por el INDO, que figurarán dotadas en el presupuesto propio del Consejo.

2. El Consejo tendrá un Secretario designado por el propio Consejo a propuesta del Presidente, del que directamente dependerá y que tendrá como cometidos específicos los siguientes:

a) Preparar los trabajos del Consejo y tramitar la ejecución de sus acuerdos.

b) Asistir a las sesiones con voz, pero sin voto, cursar las convocatorias, levantar las actas y custodiar los libros y documentos del Consejo.

c) Los asuntos relativos al régimen interior del Organismo tanto de personas como administrativos.

d) Las funciones que se le encomienden por el Presidente relacionadas con la preparación e instrumentación de los asuntos de la competencia del Consejo.

3. Para las funciones técnicas que tiene encomendadas el Consejo contará con los servicios técnicos necesarios, la dirección de los cuales recaerá en técnico competente.

4. Para los servicios de control y vigilancia, contará con veedores propios. Estos veedores serán designados por el Consejo Regulador y habilitados por el Servicio de Defensa contra Fraudes y Ensayos y Análisis Agrícolas en solicitud tramitada a través del INDO, con las siguientes atribuciones inspectoras:

a) Sobre los viñedos ubicados en la zona de producción.

b) Sobre las bodegas situadas en las zonas de producción y crianza.

c) Sobre la uva y vinos en las zonas de producción y crianza.

d) Sobre los vinos protegidos en todo el territorio nacional.

5. El Consejo Regulador podrá contratar, para efectuar trabajos urgentes, el personal necesario, siempre que tenga aprobada en el presupuesto dotación para ese concepto.

6. A todo el personal del Consejo, tanto con carácter de fijo como eventual, le será de aplicación la legislación laboral, excepto en el caso de tratarse de funcionario del Estado en situación de supernumerario, que se aplicará la Ley de Funcionarios del Estado.

Art. 45.º 1. Por el Consejo se establecerá un Comité de Calificación de los vinos, formado por tres expertos y un delegado del Presidente del Consejo, que tendrá como cometido informar sobre la calidad de los vinos que sean destinados al mercado tanto nacional como extranjero, pudiendo contar este Comité con los asesoramientos técnicos que estime necesarios.

2. El Presidente del Consejo, a la vista de los informes del Comité, resolverá lo que proceda y, en su caso, la descalificación del vino en la forma prevista en el artículo 36. La resolución del Presidente del Consejo, en caso de descalificación, tendrá carácter provisional, durante los diez días siguientes. Si en este plazo el interesado solicita la revisión de la resolución, ésta deberá pasar al pleno del Consejo Regulador para resolver lo que proceda. Si en dicho plazo no se solicita dicha revisión, la resolución del Presidente se considerará firme.

Las resoluciones del Presidente o la del Consejo Regulador, en su caso, podrán ser recurridas en alzada ante el Instituto Nacional de Denominaciones de Origen.

3. Por el Consejo Regulador se dictarán las normas para la constitución y funcionamiento del Comité de Calificación.

Art. 46.º 1. La financiación de las obligaciones del Consejo se efectuará con los siguientes recursos:

1º Con el producto de las exacciones parafiscales que se fijan en el artículo 91 de la Ley 25/1970, a las que se aplicarán los tipos siguientes:

a) El 0,5 por 100 a la exacción sobre plantaciones.

b) El 0,75 por 100 a la exacción sobre productos vendidos al mercado consumidor.

c) Cien pesetas por expedición de certificado o visado de facturas y el doble del precio de coste sobre las precintas.

Los sujetos pasivos de cada una de las exacciones son: de la a) los titulares de las plantaciones inscritas; de la b) los titulares de las bodegas inscritas que expidan vino al mercado, y de la c) los titulares de bodegas inscritas solicitantes de certificados, de visados de facturas o adquirientes de precintas.

2º Las subvenciones, legados y donativos que reciba.

3º Las cantidades que pudieran percibirse en concepto de indemnizaciones por daños y perjuicios ocasionados al Consejo o a los intereses que representa.

4º Los bienes que constituyen su patrimonio y los productos y ventas del mismo.

2. Los tipos impositivos, fijados en este artículo podrán variarse a propuesta del Consejo Regulador por el INDO, cuando las necesidades presupuestarias del Consejo así lo exija

3. La gestión de los ingresos y gastos que figuren en los presupuestos, corresponde al Consejo Regulador.

4. La fiscalización de las operaciones económicas del Consejo Regulador y de la contabilidad se efectuará por la Intervención Delegada en el Instituto Nacional de Denominaciones de Origen de la Intervención General de la Administración del Estado, de acuerdo con las normas establecidas por este Centro interventor y con las atribuciones y funciones que le asigne la legislación vigente en la materia.

Art. 47.º Los acuerdos y resoluciones del Consejo Regulador que no tengan carácter particular y afecten a una pluralidad de sujetos, se notificarán mediante circulares expuestas en las oficinas del Consejo y en los locales de las Hermandades Sindicales de Labradores y Ganaderos y Sindicatos Locales de la Vid, Cervezas y Bebidas alcohólicas y con la oportuna comunicación las Cámaras Oficiales Sindicales Agrarias afectadas. La exposición de dichas circulares se anunciará en el Boletín Oficial de las provincias de Cádiz y Sevilla.

Los acuerdos y resoluciones que adopte el consejo Regulador, en todo caso, serán recurribles ante el Instituto Nacional de Denominaciones de Origen.

CAPÍTULO IX.- De las infracciones, sanciones y procedimiento

Art.48.º Todas las actuaciones que sea preciso desarrollar en materia de expedientes sancionadores se atemperarán a las normas de este Reglamento, a las de la Ley 25/1970 y Decreto 835/1972 y a la vigente Ley de Procedimiento Administrativo.

Art. 49.º 1. Las infracciones a lo dispuesto en este Reglamento y a los acuerdos del Consejo Regulador serán sancionados con apercibimiento, multa, decomiso de la mercancía, suspensión temporal en el uso de la denominación o baja en el Registro o Registros de la misma, conforme se expresa en los artículos siguientes, sin perjuicio de las sanciones que por contravenir la legislación general sobre la materia de la Ley 25/1970 puedan ser impuestas.

2. Las bases para la imposición de multas se determinarán conforme dispone el artículo 120 del Decreto 835/1972.

3. Para la aplicación de las sanciones previstas en este Reglamento se tendrán en cuenta las normas establecidas e el artículo 121 del Decreto 835/1972.

Art. 50.º 1. Las actas de inspección se levantarán por triplicado y serán suscritas por el veedor y el dueño o representante de la finca, establecimiento o almacén, o encargado de la custodia de la mercancía, en poder del cual quedará una copia del acta. Ambos firmantes podrán consignar en el acta cuantos datos o manifestaciones consideren convenientes para la estimación de los hechos que se consignan en la misma, así como de cuantas incidencias ocurran en el acto de la inspección o levantamiento del acta. Las circunstancias que el veedor consigne en el acta se considerarán hechos probados, salvo que por la otra parte se demuestre lo contrario. Si el interesado en la inspección se negara a firmar el acta lo hará constar así el veedor, procurando la firma de algún agente de la autoridad o testigos.

2. En el caso de que se estime conveniente por el veedor o por el dueño de la mercancía o representante de la misma, se tomarán muestras del producto objeto de la inspección. Cada muestra se tomará al menos por triplicado y en cantidad suficiente para el examen y análisis de la misma, y se precintará y etiquetará, quedando una en poder del dueño o representante citado.

3. Cuando el veedor que levante el acta lo estime necesario podrá disponer que la mercancía quede retenida, hasta que por el instructor del expediente se disponga lo pertinente, dentro del plazo de cuarenta y cinco días hábiles a partir de la fecha de levantamiento del acta de inspección.

Las mercancías retenidas se considerarán como mercancías en depósito, no pudiendo por tanto ser trasladadas, manipuladas, ofrecidas en venta o vendidas. En el caso que se estime procedente podrán ser precintadas.

4. De acuerdo con los artículos 27 y 28 de la Ley de Procedimiento Administrativo, el consejo Regulador, o el INDO, en su caso, podrá solicitar informes a las personas que considere necesario o hacerles comparecer a este fin en las oficinas en que se tramiten las actuaciones, para aclarar o complementar los extremos contenidos en las actas levantadas por los veedores y como diligencia previa a la posible incoación de expediente.

Art. 51.º 1. La incoación e instrucción de los expedientes sancionadores corresponderá al Consejo Regulador, cuando el infractor esté inscrito en alguno de sus Registros. En los demás casos, el Consejo Regulador lo pondrá en conocimiento del Instituto Nacional de Denominaciones de Origen.

2. En los expedientes de carácter sancionador incoados por el Consejo Regulador deberán actuar como Instructor y Secretario dos Vocales del Consejo Regulador designados por el mismo.

3. En aquellos casos en que el Consejo estime conveniente que la instrucción del expediente se haga por el INDO, podrá solicitarlo así del mismo.

4. Una vez instruido el expediente, se establecerá la audiencia de la Organización Sindical a través del Delegado provincial de Sindicatos de la provincia en que radique el Organismo que lo instruyó.

Art. 52.º 1. La resolución de los expedientes incoados por el Consejo Regulador corresponderá al propio Consejo cuando la sanción sea de apercibimiento o multa que no exceda de 50.000. Si excediera, elevará su propuesta al INDO.

2. A efectos de determinar la competencia a que se refiere el apartado anterior, se adicionará el valor del decomiso al de la multa.

3. La decisión sobre el decomiso definitivo de productos o destino de éstos corresponderá a quien tenga atribuida la facultad de resolver el expediente.

Art. 53.º De acuerdo con lo dispuesto en el apartado 1 del artículo 129 del Decreto 835/1972, serán sancionados con multa de 10.000 pesetas al doble del valor de las mercancías o productos afectados cuando aquél supere dicha cantidad, y con su decomiso, las siguientes infracciones cuando sean cometidas por personas no inscritas en los Registros del Consejo Regulador:

1. El uso de la denominación de origen.

2. La utilización de razones sociales, nombre comerciales, marcas, expresiones, signos o emblemas que por su identidad o similitud gráfica o fonética con los nombres protegidos por la denominación de origen o con los signos o emblemas característicos de la misma puedan inducir a confusión sobre la naturaleza o el origen de los productos, sin perjuicio de los derechos adquiridos que sean debidamente reconocidos por el INDO.

3. El empleo de nombres geográficos protegidos por la denominación en etiquetas, documentos comerciales o propaganda de productos, aunque vayan precedidos de los términos "tipo", "estilo", "cepa", "embotellado en", "con bodega en" u otros análogos.

4. Cualquier acción que cause perjuicio o desprestigio a la denominación de origen o tienda a producir confusión en el consumidor respecto a la misma.

Art. 54.º 1. Según dispone el apartado 2 del artículo 129 del Decreto 835/1972, las infracciones cometidas por las personas inscritas en los Registros de la Denominación de Origen se clasifican, a efectos de su sanción, en la forma siguiente:

A) Faltas administrativas.- que se sancionarán con multas del 1 al 10 por 100 de la base por cada hectárea, en caso de viñedos, o del valor de las mercancías afectadas y las que sean de carácter leve con apercibimiento.

Estas faltas son, en general, las inexactitudes y demoras en las declaraciones, guías, asientos, libros registros y demás documentos, y especialmente las siguientes:

- 1) Falsear u omitir en las declaraciones para la inscripción en los distintos Registros los datos y comprobantes que en cada caso sean precisos.
- 2) No comunicar inmediatamente al Consejo Regulador cualquier variación que afecte a los datos suministrados en el momento de la inscripción en los Registros.
- 3) El incumplimiento por omisión o falsedad de lo establecido en el artículo 35 de este Reglamento en relación con las declaraciones de cosecha y de movimiento de las existencias de productos.
- 4) El incumplimiento del precepto de presentación de un ejemplar de la cédula de circulación ante el Consejo Regulador que establece el artículo 30, así como la expedición de productos entre firmas inscritas sin ir acompañada del volante de circulación entre bodegas.
- 5) Las restantes infracciones al Reglamento o a los acuerdos del Consejo Regulador en la materia a que se refiere este apartado A).

B) Infracciones a lo establecido en el Reglamento sobre producción y elaboración de los productos amparados.- Que se sancionarán con multas del 2 al 20 por 100 de la base por cada hectárea en caso de viñedos o del valor de las mercancías afectadas, y en este último caso, además, con su decomiso.

Estas infracciones son las siguientes:

- 1) El incumplimiento de las normas sobre prácticas de cultivo.
- 2) Expedir o utilizar para la elaboración de productos amparados uva producida con rendimientos superiores a los autorizados o descalificada, salvo los casos que determine el Consejo Regulador y en las condiciones que éste señale.
- 3) Emplear en la elaboración de vinos protegidos uva de variedades distintas de las autorizadas o uva de variedades autorizadas en distintas proporciones de las establecidas.
- 4) El incumplimiento de las normas de elaboración y crianza de los vinos.
- 5) Las restantes infracciones al Reglamento o a los acuerdos del Consejo Regulador en la materia a que se refiere este apartado B).

C) Infracciones por uso indebido de la denominación o por actos que puedan causarle perjuicio o desprestigio, que se sancionarán con multas de 10.000 pesetas al doble del valor de la mercancía o productos afectados cuando aquél supere dicha cantidad y con su decomiso.

Estas infracciones son las siguientes:

- 1) La utilización de razones sociales, nombres comerciales, marcas, símbolos o emblemas que hagan referencia a la denominación o a los nombres protegidos por ella

en la comercialización de otros vinos no protegidos o de otros productos de similar especie, así como las infracciones al artículo 27.

2) El empleo de la denominación de origen en vinos que no hayan sido elaborados, producidos o criados conforme a las normas establecidas por la legislación vigente y por este Reglamento o que no reúnan las condiciones enológicas y organolépticas que deben caracterizarles.

3) El empleo de nombres comerciales, marcas o etiquetas no aprobadas por el Consejo Regulador en los casos a que se refiere este apartado C).

4) La introducción en viñas o bodegas inscritas de uva, mostos o vinos procedentes de viñas o bodegas no inscritas, así como la elaboración en lagares no inscritos de uvas procedentes de viñas inscritas.

5) La utilización de locales, depósitos y envases no autorizados.

6) La negociación o indebida utilización de los documentos, precintas, etiquetas, contra etiquetas, sellos, etc., propios de la denominación de origen

7) Extralimitación de los cupos de ventas de mostos y vinos en el caso de ser establecidos, contravenciones al artículo 32 y disminución injustificada de las existencias mínimas en bodegas de crianza a que se refieren los artículos 20 y 21.

8) La vulneración de los acordado por el Consejo, en su caso, sobre precios.

9) la expedición de vinos que no correspondan a las características de calidad mencionadas en sus medios de comercialización.

10) La expedición, circulación o comercialización de vinos amparados en tipos de envases no aprobados por el Consejo.

11) La expedición, circulación o comercialización de vinos de la denominación de origen desprovistos de las precintas o precintos, etiquetas o contra etiquetas o carentes del medio de control establecido por el Consejo Regulador.

12) Efectuar el embotellado o el precintado de envases en locales que no sean las bodegas inscritas autorizadas por el Consejo Regulador, o no ajustarse en el precintado a los acuerdos del Consejo.

13) El incumplimiento de lo establecido en este Reglamento o en los acuerdos del Consejo Regulador para la exportación y en lo referente a envases, documentación, precintado y trasvase de vinos.

14) Cualquier acción que suponga el quebrantamiento del principio de separación de bodegas que determina el artículo 23.

15) En general, cualquier acto u omisión que contravenga lo dispuesto en este Reglamento o los acuerdos del Consejo y que perjudique o desprestigie la denominación o suponga uso indebido de la misma.

2. En los casos de infracciones graves, además de las sanciones establecidas en los apartados B) y C), podrá aplicarse al infractor la suspensión temporal de uso de la denominación de origen o la baja en los Registros de la misma.

La suspensión temporal del derecho al uso de la Denominación llevará aparejada la suspensión del derecho a Certificados de Origen, precintas y demás documentos del Consejo.

La baja supondrá la exclusión del infractor de los Registros del Consejo, y como consecuencia, la pérdida de los derechos inherentes a la Denominación de Origen.

3. La simple demora en la presentación de las declaraciones se sancionará con la imposición de la multa correspondiente; si esta demora no excede de un mes, la multa se reducirá en un 50 por 100.

En todo caso la falta de presentación de las declaraciones impedirá la obtención de documento alguno del Consejo, siendo obligatorio el pago de la sanción para la admisión de la declaración demorada.

Art. 55.º De las infracciones en productos envasados será responsable la firma o razón social cuyo nombre figure en la etiqueta. Sobre las que se hayan cometido en productos a granel el tenedor de los mismos, y de las que se deriven del transporte de mercancías, recaerá la responsabilidad sobre las personas que determine al respecto el vigente Código de comercio y disposiciones complementarias.

Art. 56.º 1. Podrá ser aplicado el decomiso de las mercancías como sanción única o como accesoria, en su caso, o el pago del importe de su valor en el caso en que el decomiso no sea factible.

2. En el caso de desaparición, cambio o cualquier manipulación efectuada sobre la mercancía retenida, intervenida o decomisada, se estará a lo dispuesto en el artículo 399 del Código Penal.

Art. 57.º En el caso de reincidencia, o cuando los productos estén destinados a la exportación, las multas serán superiores en un 50 por 100 a las máximas señaladas en este Reglamento, sin perjuicio de las sanciones que puedan corresponder en virtud del Decreto 1559/1970.

En el caso de que el reincidente cometiera nueva infracción, las multas podrán ser elevadas hasta el triple de dichos máximos.

Se considerará reincidente el infractor sancionado por infringir cualquiera de los preceptos de este Reglamento en los cinco años anteriores.

El Ministerio de Agricultura podrá acordar la publicación en el Boletín Oficial del Estado de las sanciones impuestas, a efectos de ejemplaridad.

Art. 58.º 1. En todos los casos en que la resolución del expediente sea con sanción, el infractor deberá abonar los gastos originados por la toma y análisis de muestras, o por el reconocimiento que se hubiera realizado, y demás gastos que ocasione la tramitación y resolución del expediente, de acuerdo con lo que dispone el Decreto 496/1960, que convalida la tasa por gestión técnico-facultativa de los Servicio Agronómicos.

2. Las multas deberán abonarse dentro del plazo de quince días hábiles inmediatos al de su notificación en papel de pagos al Estado, y los gastos a que hace referencia el apartado anterior en metálico dentro del mismo plazo. Caso de no efectuarse en el plazo citado se procederá a su cobro por vía de apremio.

3. En el caso de presentarse recurso contra la sanción impuesta, se acompañará al mismo resguardo del ingreso del importe de la sanción y de los gastos originados por el expediente en la Caja General de Depósitos de la Delegación de Hacienda.

4. Las infracciones a este Reglamento prescriben a los cinco años de su comisión, por lo que toda la documentación que se determina en el mismo, respecto a los productos a que se refiere, deberá ser conservada durante dicho período.

Art. 59.º 1. Cuando la infracción que se trate de sancionar constituya además una contravención al Estatuto de la Viña, del Vino y de los Alcoholes, se trasladará la oportuna denuncia al Servicio de Defensa contra Fraudes u organismo competente.

En los casos en que la infracción concierna al uso indebido de la Denominación de Origen y ello implique una falsa indicación de procedencia, o cause perjuicio o desprestigio, el Consejo Regulador, sin perjuicio de las actuaciones y sanciones administrativas pertinentes, podrá acudir a los Tribunales, ejerciendo las acciones civiles y penales que procedan.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- Con objeto de adaptar el régimen actual de funcionamiento de la Denominación de Origen y las obligaciones de las personas inscritas a cuanto determina este Reglamento queda facultado el Instituto Nacional de Denominaciones de Origen para dictar, a petición del Consejo Regulador, las normas convenientes, a fin de que dicha evolución pueda efectuarse de forma gradual, quedando finalizada el 1 de septiembre de 1979.

Segunda.- En el plazo máximo de tres meses, a partir de la publicación de esta Orden, se procederá a la renovación de todos los componentes del Consejo, nombrándose a los Vocales en la forma dispuesta en el artículo 40 y en el plazo máximo de dos meses, a partir de la toma de posesión de los nuevos Vocales, éstos procederán a efectuar la propuesta para el nombramiento de Presidente en la forma prevista en el apartado 5 del artículo 42.

La primera renovación de los Vocales se efectuará a los dos años de la toma de posesión de los mismos, que se eligen de acuerdo con el párrafo anterior, determinando por sorteo la mitad a los que les corresponda cesar.

Tercera.- En tanto no tomen posesión de sus cargos los nuevos vocales del Consejo Regulador en el plazo a que se refiere la disposición transitoria anterior, los actuales Vocales del Consejo Regulador de las Denominaciones de Origen "Jerez-Xérès-Sherry" y "Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda" continuarán en el ejercicio de su funciones.

Asimismo, el actual Presidente del Consejo Regulador de la Denominación de Origen Jerez-Xérès-Sherry y Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda continuará en el uso de sus funciones hasta el momento de la toma de posesión del nuevo Presidente del Consejo.

Cuarta.- Se autoriza de forma provisional, y hasta la extinción de las plantaciones ya existentes de variedades distintas de las enumeradas en el artículo 5º, el empleo de uva procedente de ellas únicamente para la obtención de vino dulce o color.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Las bodegas de crianza a que se refieren los apartados d) y e) del artículo 16 inscritas en los Registros con sujeción a las normas de Reglamentos anteriores conservan sus derechos, aunque no alcancen la cifra de existencias mínimas que se fijan en el apartado 3 del artículo 20 y a) y b) del artículo 21 de este Reglamento, pero sin que las mismas puedan ser inferiores a las establecidas en el Reglamento vigente en la fecha de su inscripción.

DISPOSICIÓN FINAL

Queda derogada la Orden ministerial del Ministerio de Agricultura de 23 de diciembre de 1969 y todas aquellas disposiciones de rango igual o inferior en cuanto se opongan a la presente Orden

III. Reglamento de la D.O.

“Vinagre de Jerez”

**ORDEN DE 22 DE FEBRERO DE 2000, POR LA QUE SE APRUEBA EL
REGLAMENTO DE LA DENOMINACIÓN DE ORIGEN "VINAGRE DE JEREZ".**

Mediante Orden de 20 de febrero de 1995 se aprueba el Reglamento de la Denominación de Origen "Vinagre de Jerez" y de su Consejo Regulador (BOJA nº 38, de 9 de marzo), que viene a proteger a los vinagres tradicionalmente designados bajo esa denominación geográfica.

Por otra parte, y referida a esa zona geográfica existe asimismo una protección conferida a los vinos generosos tradicionalmente designados bajo las Denominaciones de Origen "Jerez-Xérès-Sherry" y "Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda", si bien su organización y control se ha estructurado mediante un Consejo Regulador que tutela a ambas. El Reglamento actualmente vigente de las dos Denominaciones se aprobó mediante la Orden del Ministerio de Agricultura de 2 de mayo de 1977 (BOE nº 113, de 12 de mayo).

El tiempo transcurrido desde la aprobación de la reglamentación de la Denominación de Origen "Vinagre de Jerez", así como la experiencia derivada de su funcionamiento, ha evidenciado la estrecha relación existente entre los vinos y vinagres protegidos por las citadas Denominaciones, y su vinculación en aspectos como el medio geográfico, zona y condiciones de producción, así como en lo que a los propios inscritos en los registros se refiere. Todo ello ha llevado al sector vitivinícola afectado a plantear la conveniencia de que el control de las tres Denominaciones sea llevada por un único Consejo Regulador encargado de tutelar a todas ellas, facilitándose de esa forma el ejercicio de las funciones derivadas del ámbito de competencia territorial, objetivo y personal, inherentes a todo Consejo de este tipo.

Es por ello que se considera conveniente proceder a efectuar las modificaciones normativas correspondientes, de forma que mediante la presente Orden se aprueba un nuevo reglamento de la Denominación de Origen "Vinagre de Jerez", y se realizan modificaciones en el Reglamento de las Denominaciones de Origen "Jerez-Xérès-Sherry" y "Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda", en el sentido indicado.

No obstante, al establecerse un sólo Consejo Regulador para las tres Denominaciones, sería deseable el que su regulación respectiva se contuviese en un único texto reglamentario. Dado que en la situación actual el Reglamento aprobado por Orden de 2 de mayo de 1977 se encuentra en fase de revisión, se ha elaborado el Reglamento que se aprueba mediante la presente Orden y que se complementa con el anteriormente citado, de forma que cuando sea revisado, incluirá las normas de éste de lo que resultará un sólo texto normativo.

Visto el proyecto de Reglamento consensuado entre el Consejo Regulador de las Denominaciones de Origen "Jerez-Xérès-Sherry" y "Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda", el Consejo Regulador de la Denominación de Origen "Vinagre de Jerez" y las organizaciones profesionales del sector, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13.16 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, en la Ley 25/1970 de 2 de diciembre, Estatuto de la Viña, del Vino y de los Alcoholes (BOE nº 292, de 5 de octubre de 1970) y en su Reglamento aprobado por Decreto 835/1972, de 23 de marzo, (BOE nº 87, de 11 de abril de 1972), el Real Decreto 1573/1988 de 22 de febrero, (BOE nº 47, de 24 de febrero) por el que se establece la normativa a que deben ajustarse las Denominaciones de Origen y las Denominaciones de Origen calificadas de vinos y sus respectivos Reglamentos y su modificación R.D. 1906/1995, de 24 de noviembre (BOE nº 302 de 19 de diciembre).

En su virtud, a propuesta de la Dirección General de Industrias y Promoción Agroalimentaria y en ejercicio de las facultades que tengo conferidas

DISPONGO

Artículo Único. Aprobación.

Queda aprobado el Reglamento de la Denominación de Origen "Vinagre de Jerez ", cuyo texto articulado aparece como anexo a la presente Orden.

Disposición Adicional Primera. Extinción.

Se declara extinguido el Consejo Regulador de la Denominación de Origen "Vinagre de Jerez", cuyo patrimonio y funciones se traspasan al de las Denominaciones de Origen "Jerez-Xérès-Sherry" y "Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda" y "Vinagre de Jerez". Por el mencionado Consejo Regulador se adoptarán las modificaciones presupuestarias necesarias para la efectividad de la presente disposición.

Disposición Adicional Segunda. Consejo Regulador.

La Denominación de Origen "Vinagre de Jerez" estará regida por el Consejo Regulador de las Denominaciones de Origen "Jerez-Xérès-Sherry" y "Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda", que pasa a serlo de las Denominaciones de Origen "Jerez-Xérès-Sherry" y "Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda" y "Vinagre de Jerez".

Disposición Adicional Tercera. Representación.

En la próxima renovación del Consejo Regulador se determinará la representación que, en su caso, pudiera corresponder a los nuevos Registros que se crean en el artículo 11 del Reglamento que se aprueba mediante la presente Orden.

Disposición Transitoria. Registros.

Los Registros G y H que se establecen en el artículo 11 del Reglamento que se aprueba mediante la presente Orden, estarán formados inicialmente por el Registro de bodegas de producción y el Registro de bodegas de envejecimiento llevados por el Consejo Regulador de la Denominación de Origen "Vinagre de Jerez", no siendo necesaria nueva inscripción de las firmas ya inscritas en la Denominación de Origen "Vinagre de Jerez".

Disposición Derogatoria. Derogación.

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en esta Orden y, expresamente, la Orden de 20 de febrero de 1995 por la que se aprueba el Reglamento de la Denominación de Origen "Vinagre de Jerez" y de su Consejo Regulador.

Disposición Final Primera. Modificación.

1. Se modifica el artículo 54 del Reglamento de la Denominaciones de Origen "Jerez-Xérès-Sherry" y "Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda", aprobado por Orden ministerial de 2 de mayo de 1977 en los siguientes términos:

a) Se añade un número 3 bis) al apartado 1.B) del siguiente tenor : "3 bis) Emplear en la elaboración de vinagres protegidos vinos distintos de los autorizados".

b) Las referencias a "vinos" contenidas en los apartados B) 4) y C) 1), 2), 4), 9), 10), 11) y 13), se entenderán realizadas a "vinos y vinagres".

c) El apartado 1,A),3) queda redactado en los siguientes términos: “3) El incumplimiento por omisión o falsedad de lo establecido en relación con las declaraciones de cosecha y de movimiento de las existencias de productos”.

d) El apartado 1,C),7) queda redactado en los siguientes términos: “7) Extralimitación de los cupos de ventas de mostos, vinos y vinagres en el caso de ser establecidos y vulneraciones de los límites relativos a las existencias.

2. Asimismo quedan modificadas todas las referencias al nombre del Reglamento que en adelante adoptará el siguiente: Reglamento de las Denominaciones de Origen “Jerez-Xérès-Sherry” y “Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda” y “Vinagre de Jerez”.

Disposición Final Segunda. Entrada en vigor.

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

EL CONSEJERO DE AGRICULTURA
Y PESCA

Fdo.: Paulino Plata Cánovas.

REGLAMENTO DE LA DENOMINACIÓN DE ORIGEN **“VINAGRE DE JEREZ”**

CAPÍTULO I **GENERALIDADES**

Artículo 1. Productos protegidos.

Quedan protegidos con la Denominación de Origen Vinagre de Jerez, los vinagres tradicionales designados bajo esta denominación geográfica que, reuniendo las características definidas en este Reglamento cumplan con lo dispuesto en el mismo y en la legislación vigente sobre la materia.

Artículo 2. Extensión de la protección.

1. La protección de la Denominación se extiende al nombre de la Denominación de Origen, al nombre geográfico de Jerez aplicado a vinagres, así como a los nombres indicados en el punto 1 del artículo 2 del Reglamento de las denominaciones de origen “Jerez-Xérès-Sherry” y “Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda”, aplicado a vinagres.

2. El nombre de la Denominación de Origen se empleará en su integridad, es decir, las tres palabras que lo componen en el mismo orden y con idénticos caracteres.

3. Queda prohibida la utilización en otros vinagres de nombres, marcas, términos, expresiones, menciones o signos, cualquiera que sea el idioma en que se expresen que por su similitud con los protegidos puedan inducir a confusión con los que son objeto de este Reglamento aún en el caso de que vayan precedidos por los términos “tipos”; “estilo”; “envasado en”; “con bodega en”; u otros análogos.

Artículo 3. Órganos competentes.

La defensa de la Denominación de Origen Vinagre de Jerez, la aplicación de su Reglamento así como el fomento y control de la calidad de los vinagres amparados quedan encomendados al Consejo Regulador de las Denominaciones de Origen “Jerez-Xérès-Sherry” y “Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda” y “Vinagre de Jerez”, a la Consejería de Agricultura y Pesca de la Junta de Andalucía y al Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, en el ámbito de sus respectivas competencias.

CAPÍTULO II. DE LA PRODUCCIÓN Y ENVEJECIMIENTO

Artículo 4. Zona de producción.

La zona de producción de los vinagres amparados por la Denominación de Origen “Vinagre de Jerez” es la establecida para las Denominaciones de Origen “Jerez-Xérès-Sherry” y “Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda” en el artículo 4 de su Reglamento.

La zona de envejecimiento del “Vinagre de Jerez” es la establecida para las Denominaciones de Origen “Jerez-Xérès-Sherry” y “Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda” en el artículo 13 de su Reglamento.

Artículo 5. Vinos adecuados.

1. “Vinagre de Jerez”, es el vinagre obtenido exclusivamente de vinos adecuados por fermentación acética, producido y envejecido en las condiciones y lugares previstos en este Reglamento, bajo unas prácticas tradicionales y que reúne las características organolépticas y analíticas que le son propias.

2. Se consideran vinos adecuados, todos los vinos procedentes de uvas obtenidas en las viñas inscritas en la Denominaciones de Origen "Jerez-Xérès-Sherry" y "Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda".

Artículo 6. Prácticas permitidas.

1. Serán prácticas permitidas en la Denominación de Origen las siguientes:

a) El tratamiento con carbón animal purificado y carbón activo lavado para atenuar su color, a condición de que no dejen en los vinagres sustancias extrañas.

b) Para favorecer el proceso de acetificación se permite el empleo de sustancias nutritivas, tales como el fosfato amónico, sódico o potásico y la adición de extracto de malta o levadura.

c) El empleo de bacterias acéticas seleccionadas y cultivadas en estado de pureza.

d) Tratamientos térmicos, tales como la pasteurización y la refrigeración.

e) La centrifugación y filtración con o sin coadyuvantes tecnológicos.

f) La oxidación forzada por medio de aire y oxígeno puro, para facilitar la acetificación.

g) La clarificación con albúminas animales, gelatinas, bentonita, taninos y la arcilla activada.

h) El empleo de anhídrido sulfuroso en dosis inferiores a 170 miligramos por litro, ya directamente en estado líquido o gaseoso a presión, o mediante la combustión de azufres o por solución de metabisulfito potásico o por medio de soluciones preparadas.

i) El empleo de ácido cítrico cristalizado con pureza mínima del 99 % y en dosis tal que la riqueza no exceda de un gramo por litro.

2. Se permite como práctica condicionada el empleo del ácido fítico y sus sales desferrizantes, así como otras prácticas similares permitidas.

Artículo 7. Prácticas prohibidas.

Quedan prohibidas las siguientes prácticas:

a) La adición de agua al vino para rebajar su grado y facilitar la acetificación.

b) La adición de ácido acético procedente de materias distintas a las autorizadas en este Reglamento, así como cualquier ácido mineral u orgánico, a excepción de los expresamente autorizados.

c) La mezcla de vinagres de la Denominación con otros no pertenecientes a ella.

d) La adición de materias colorantes, con excepción del caramelo de mosto.

e) La adición de alcohol.

Artículo 8. Envejecimiento.

1. El método de envejecimiento característico del "Vinagre de Jerez" que dota al producto de su peculiar personalidad es el tradicional de "Criaderas y Soleras" en virtud del cual, la extracción o "saca" del vinagre envejecido se realiza de forma parcial en cada

una de las botas que forman la escala determinada y la reposición o "rocío" se realiza con vinagre de otra escala.

2. El Consejo Regulador contempla igualmente el sistema de envejecimiento por "añadas", siendo éste aquél en el que el vinagre permanece en su vasija de envejecimiento de forma estática.

3. Se denomina "cabeceo", al conjunto de operaciones bodegueras de combinaciones de vinagres, procedentes o no del mismo sistema de envejecimiento, en virtud de las cuales se obtiene la tipicidad del "Vinagre de Jerez".

4. El envejecimiento habrá de realizarse necesariamente en recipientes de madera de roble o castaño, cuya capacidad no exceda de 1.000 litros.

CAPÍTULO III CARACTERÍSTICAS

Artículo 9. Características de los vinagres.

Las características analíticas específicas de los vinagres protegidos, serán las siguientes:

- Contenido del alcohol residual no superior al 3 % en volumen.
- Acidez total mínima en acético de 70 gr./l.
- Contenido de carbono 14 que corresponda a su origen biológico.
- Extracto seco mínimo de 1,30 gr./l./ grado acético.
- Cenizas entre 2 y 7 gr./l.

Y los siguientes componentes en las cantidades máximas que se indican a continuación:

- Metanol: 250 mg./l.
- Mercurio: 0,05 ppm.
- Arsénico: 500 µg/l.
- Plomo: 500 µg/l.
- Sulfato: 3,5 gr./l.
- Cloruros: 1 gr./l.

Además los vinagres protegidos, reunirán las condiciones de salubridad y presentación tradicionales del producto y recogidos en este Reglamento.

Artículo 10. Tipos de vinagre.

Según los períodos de envejecimiento se distinguirán los siguientes tipos de "Vinagre de Jerez":

- Vinagre de Jerez: Es el vinagre acogido a esta Denominación sometido a un tiempo de envejecimiento superior a 6 meses.

- Vinagre de Jerez Reserva: Es el vinagre acogido a esta Denominación sometido a un tiempo de envejecimiento superior a 2 años.

CAPÍTULO IV REGISTROS E INSTALACIONES

Artículo 11. Registros.

1. El Consejo Regulador de las Denominaciones de Origen "Jerez-Xérès-Sherry" y "Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda" y "Vinagre de Jerez", además de los registros que se regulan en el Capítulo VI del Reglamento aprobado por Orden Ministerial de 2 de mayo de 1977 (BOE nº 113, de 12 de mayo), llevará los siguientes:

G) Registro de bodegas de producción de vinagre.

H) Registro de bodegas de envejecimiento de vinagre.

2. En el Registro G se inscribirán las bodegas situadas en la correspondiente zona descrita en el artículo 4 de este Reglamento, que se dediquen a la producción de vinagre apto para la obtención de "Vinagre de Jerez".

3. En el Registro H se inscribirán aquellas bodegas dedicadas al envejecimiento de vinagre, ubicadas en el área determinada en el antedicho artículo del presente Reglamento. El envasado se realizará en las bodegas inscritas en este Registro.

4. En los Registros de bodegas de producción y envejecimiento podrá simultáneamente estar inscrita una misma firma, siempre y cuando cumpla los requisitos predeterminados para su inscripción en ambos Registros.

Artículo 12. De las bodegas de producción y envejecimiento.

1. La producción y envejecimiento del "Vinagre de Jerez" deberá realizarse en locales separados de cualquier otro en que no se elaboren productos susceptibles de ser amparados por la Denominación de Origen.

2. El envasado de vinagre por una bodega inscrita, en cualquier planta distinta de la declarada, requerirá la autorización expresa del Consejo Regulador, previa petición justificada en este sentido. El Consejo determinará en su caso las medidas de control necesarias.

3. Las bodegas de envejecimiento habrán de tener unas existencias mínimas de 100 Hl. tanto al comienzo de su actividad en la Denominación como al inicio de la campaña.

4. Las existencias totales de vinagre sometidas a envejecimiento deberán estar contenidas en las vasijas de madera contempladas en el artículo 8 del presente Reglamento.

5. Queda totalmente prohibido el uso, introducción o mero almacenamiento en las bodegas inscritas de cualquier otro vinagre o materia prima para su elaboración, distintos de los contemplados en este Reglamento.

CAPÍTULO V. DERECHOS Y OBLIGACIONES

Artículo 13. Titulares de los derechos.

1. Sólo podrá aplicarse la Denominación "Vinagre de Jerez" a los vinagres procedentes de las bodegas inscritas que hayan sido producidos y elaborados conforme a las normas exigidas en el Reglamento y que reúnan las condiciones que deben caracterizarlos.

2. El derecho al uso de la Denominación en propaganda, publicidad, documentación o etiquetas es exclusivo de las firmas inscritas en los Registros correspondientes al Consejo Regulador.

3. Por el mero hecho de la inscripción en los Registros correspondientes, las personas físicas o jurídicas inscritas quedan obligadas al cumplimiento de las disposiciones de este Reglamento, de las que resulten de aplicación del Reglamento de las Denominaciones de Origen "Jerez-Xérès-Sherry" y "Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda" y de los acuerdos que dentro de sus respectivas competencias, dicten el Consejo Regulador y la Consejería de Agricultura y Pesca de la Junta de Andalucía, así como a satisfacer las tasas que les correspondan.

Artículo 14. Normas particulares de etiquetado y envasado.

1. En las etiquetas figurará la expresión "Vinagre de Jerez" en español y de tamaño al menos doble del que se pudiera utilizar en otro idioma. Dicha expresión no podrá, a diferente altura ni en línea, estar precedida o seguida de ninguna otra que la califique o complemente descriptivamente, pudiendo ser éstas expresiones complementarias, utilizadas de manera publicitaria en la contraetiqueta, pero siempre teniendo en cuenta que las indicaciones sobre la vejez del producto habrán de ajustarse estrictamente a lo preceptuado en este Reglamento.

2. Los vinagres destinados al consumidor final deberán comercializarse obligatoriamente envasados.

3. Los envases en que se expidan los vinagres para el consumo deberán ir provistos del correspondiente distintivo de garantía, controlado por el Consejo Regulador y de acuerdo con las normas que el mismo determine.

Artículo 15. Símbolo de la Denominación.

1. El Consejo Regulador adoptará y registrará un emblema como símbolo de la Denominación de Origen.

2. Asimismo el Consejo Regulador podrá hacer obligatorio que en el exterior de las bodegas de producción y envejecimiento y en lugar destacado figure una placa que aluda a esta condición.

Artículo 16. Condiciones técnicas de las bodegas y de las instalaciones industriales.

1. Las bodegas de vinagre cumplirán las siguientes exigencias:

a) Todos los locales destinados a elaboración, envasado y en general, manipulación de materias primas, de productos intermedios o finales estarán debidamente acondicionados para su contenido específico.

b) Todas las máquinas y demás elementos que estén en contacto con las materias primas o con el producto en cualquier fase de su elaboración serán de características tales que no puedan transmitir al producto propiedades nocivas y originar en contacto con él reacciones químicas.

Asimismo, todos estos elementos estarán construidos en forma tal que puedan mantenerse en perfectas condiciones de higiene y limpieza.

c) Dispondrán de laboratorio para análisis químico y microbiológico, dotado con los elementos suficientes para contrastar calidades y características de las materias primas, productos elaborados y en curso de elaboración. Este servicio de análisis puede ser contratado con un laboratorio que no pertenezca a la bodega.

d) La operación de envasado será automática o semiautomática y garantizará su perfecta higiene.

2. Las instalaciones industriales a que se refiere este Reglamento habrán de reunir las condiciones mínimas siguientes:

a) Los locales de producción y/o envejecimiento y sus anexos, deberán ser adecuados para el uso a que se destinan, con emplazamientos adecuados, acceso amplios y fáciles situados a conveniente distancia de cualquier causa de contaminación o insalubridad y separados de otros locales donde pernocte o haga sus comidas cualquier persona.

b) En su construcción o reparación se emplearán materiales idóneos, y en ningún caso susceptibles de originar intoxicaciones o contaminaciones. Los pavimentos estarán dotados de sistemas de desagües precisos. Las paredes y los techos se construirán con materiales que permitan su conservación en perfecto estado de limpieza. Los desagües tendrán cierres hidráulicos cuando viertan en colectores de aguas contaminadas y estarán provistos de rejillas o placas perforadas de material resistente.

c) La ventanilla e iluminación, naturales y artificiales, serán las reglamentarias y, en todo caso, apropiadas a la capacidad y volumen del local, según la finalidad a que se destinen.

d) Para la elaboración, manipulación y preparación de los productos, así como para la limpieza de instalaciones y elementos industriales y el aseo del personal, dispondrán en todo momento, en cantidad suficiente, de agua corriente que cumpla con las características del Real Decreto 1.138/1990, de 14 de septiembre, por el que se aprueba la Reglamentación Técnico-Sanitaria para el abastecimiento y control de calidad de las aguas potables de consumo público. Podrán utilizar agua de otra calidad en generadores de vapor, instalaciones industriales frigoríficas, bocas de incendio y servicios auxiliares, siempre que no exista conexión entre esta red y la del agua potable.

e) Tendrán servicios higiénicos con lavabo adjunto y vestuarios, en número y características acomodadas a lo que se prevea, en cada legislación vigente.

f) Todos los locales deberán mantenerse en estado de pulcritud y limpieza, lo que habrá de llevarse a cabo por los métodos apropiados para no levantar polvo ni producir alteraciones ni contaminaciones.

g) Contarán con servicios, utillajes e instalaciones adecuados en su construcción y emplazamiento para garantizar la conservación de sus productos en buenas condiciones de higiene y limpieza, y no contaminación por la proximidad de contacto con cualquier clase de residuos o aguas residuales, humos, suciedad y materias extrañas, así como por la presencia de insectos, roedores, aves u otros animales.

h) Deberán poder mantenerse las temperaturas adecuadas, humedad relativa y conveniente circulación de aire, de manera que los productos no sufran alteración o cambios en sus características iniciales.

Artículo 17. Declaraciones.

A efectos de las declaraciones periódicas de producción, elaboración, existencias, vasijería y salidas, las firmas inscritas en los Registros previstos en el artículo 11 de este Reglamento se equipararán a las bodegas de Elaboración,

Producción, Crianza y Almacenado, y Crianza y Expedición, inscritas en los Registros de las Denominaciones de Origen “Jerez-Xérès-Sherry” y “Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda”.

Artículo 18. Financiación.

1. Las tasas que deberán satisfacer al Consejo las entidades inscritas en los registros de bodegas de vinagre serán las siguientes:

a) Tasas sobre productos amparados.

b) Tasas por derecho de expedición de cada certificado de origen, visado, compulsas, venta de precintas y contraetiquetas.

2. Las bases de las tasas a cobrar por el Consejo Regulador serán las siguientes:

a) El valor del número de hectolitros de vinagre protegido.

b) El valor documentado.

3. Los tipos a aplicar sobre la base de la tasa serán respectivamente:

a) El 1,5 por ciento.

b) Trescientas pesetas por cada documento y hasta el doble del precio de coste de las precintas o contraetiquetas para su comercialización.

4. Estos tipos podrán variarse por la Consejería de Agricultura y Pesca de la Junta de Andalucía a propuesta del Consejo Regulador cuando las necesidades presupuestarias así lo exijan, estándose a los límites establecidos en la Ley 4/1988, de 5 de julio de Tasas y Precios Públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía, mediante la modificación del presente Reglamento.

5. El sujeto pasivo de cada exacción será la persona física o jurídica, titular de la inscripción correspondiente, la solicitante de cualquier acto administrativo y la adquirente de cualquier documento o precinta.

Disposición Adicional Unica. Adaptación.

Para todo lo no regulado expresamente en este Reglamento será de aplicación el Reglamento de las Denominaciones de Origen “Jerez-Xérès-Sherry” y “Manzanilla-Sanlúcar de Barrameda”, con las debidas adaptaciones en función de los diferentes productos protegidos en cada Denominación de Origen, en particular las relativas a las infracciones, sanciones, descalificación y circulación de vinagres.

IV. Reglamento de la D.O.

“Brandy de Jerez”

ORDEN de 13 de junio de 2005, por la que se aprueba el Reglamento de la Denominación específica «Brandy de Jerez» y su Consejo Regulador.

Mediante Orden de la Consejería de Agricultura y Pesca de 26 de abril de 1989 (BOJA núm. 35, de 5 de mayo), se aprueba el Reglamento de las Denominación Específica Brandy de Jerez y de su Consejo Regulador.

Con posterioridad la Orden de 23 de junio de 1993 (BOJA núm. 114, de 21 de octubre) modifica el Reglamento anteriormente mencionado. El tiempo transcurrido desde la aprobación y posterior modificación del Reglamento, hacen necesario no sólo adaptar el contenido a la nueva normativa, como es el caso de la Ley 24/2003, de 10 de julio, de la Viña y del Vino, sino que además hay que introducir mejoras en aras de conseguir una mayor calidad de control en la elaboración del Brandy de Jerez; de otro lado aprovechar para ordenar, sintetizar y mejorar la redacción de determinados artículos e introducir una nueva disposición transitoria. Visto el proyecto de Reglamento elaborado por el Consejo Regulador de la Denominación Específica «Brandy de Jerez», de conformidad con lo establecido en el artículo 13.16 del Estatuto de Autonomía para Andalucía; el Decreto del Presidente de 11/2004, de 24 de abril, de reestructuración de Consejerías y el Decreto 204/2004, de 11 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Agricultura y Pesca; en el Decreto 2484/1974, de 9 de agosto, por el que se aprueba la Reglamentación para la elaboración, circulación y comercio del Brandy; en el Real Decreto 1573/1985, de 1 de agosto, por el que se regulan las denominaciones genéricas y específicas de productos alimentarios; en el Real Decreto 728/1988, de 8 de julio, por el que se establece la normativa a la que deberán ajustarse las Denominaciones de Origen, Específicas y Genéricas, de los Productos Agroalimentarios no Vínicos; en la Ley 24/2003, de 10 de julio, de la Viña y del Vino; a propuesta de la Directora General de Industrias y Promoción Agroalimentaria y en uso de las facultades que tengo conferidas,

DISPONGO

Artículo Unico. Se aprueba el Reglamento de la Denominación Específica «Brandy de Jerez» y de su Consejo Regulador, cuyo texto articulado aparece como anexo a la presente Orden.

Disposición Derogatoria Unica.

Queda derogada la Orden de 26 de abril de 1989, por la que se aprueba el Reglamento de la Denominación Específica «Brandy de Jerez» y de su Consejo Regulador, así como la Orden de 23 de junio de 1993 por la que se modifica el Reglamento anteriormente mencionado.

Disposición Final Unica.

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Sevilla, 13 de junio de 2005

ISAIAS PEREZ SALDAÑA
Consejero de Agricultura y Pesca

ANEXO:

REGLAMENTO DE LA DENOMINACION ESPECÍFICA «BRANDY DE JEREZ» Y DE SU CONSEJO REGULADOR

CAPITULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1. Producto Protegido.

Quedan protegidos por la Denominación Específica «Brandy de Jerez» los brandies tradicionalmente designados bajo esta denominación geográfica que, reuniendo las características definidas en este Reglamento, hayan cumplido en su producción, elaboración y envejecimiento todos los requisitos exigidos en el mismo y en la legislación vigente.

Artículo 2. Extensión de la protección.

1. La protección otorgada se extiende al nombre de la denominación, a los tipos que ampara y a los nombres de los términos municipales y localidades que componen la zona de elaboración y envejecimiento.
2. Queda prohibida la utilización en otros brandies de nombres, marcas, términos, expresiones o signos que, por su similitud fonética o gráfica con los nombres protegidos, puedan inducir a confusión con los que son objeto de esta Reglamentación, aun en el caso de que vayan precedidos por los términos «tipo», «gusto», «estilo», «elaborado en», «embotellado en», «con bodega en», u otros análogos.

Artículo 3. Órganos competentes.

1. La defensa de la denominación, la aplicación de su Reglamento, la vigilancia del cumplimiento del mismo, así como el fomento y control de la calidad de los brandies amparados, quedan encomendados al Consejo Regulador de la Denominación Específica, a la Consejería de Agricultura y Pesca de la Junta de Andalucía, y al Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, dentro del ámbito de sus respectivas competencias.
2. El Consejo Regulador elevará a la Consejería de Agricultura y Pesca de la Junta de Andalucía los acuerdos que afecten a los deberes y derechos de los inscritos para su aprobación.

CAPITULO II

De la elaboración y envejecimiento

Artículo 4. Definición de Brandy de Jerez. El «Brandy de Jerez» es la bebida espirituosa:

- a) Obtenida a partir de aguardientes y destilados de vino, cuyas características se definen en el artículo 5 de este Reglamento.
- b) Envejecida en vasijas de roble, de capacidad inferior a 1.000 litros, previamente envinadas con vinos de Jerez, conforme a lo dispuesto en el artículo 7.
- c) Envejecida según el sistema tradicional jerezano de «Criaderas y Solera», en los términos a los que se refiere el artículo 8.
- d) Envejecida exclusivamente en la zona de elaboración y envejecimiento, definida en el artículo 9 de este Reglamento.
- e) Elaborada de conformidad con lo establecido en este Reglamento.

Artículo 5. Características y Tipos de aguardientes.

1. Los aguardientes y destilados de vino aptos para la elaboración de «Brandy de Jerez» deberán conservar las características organolépticas y componentes volátiles propios de la materia prima de la que proceden.
2. El Consejo Regulador reconoce los siguientes tipos:
 - a) Aguardientes de vino de baja graduación, denominados tradicionalmente «holandas», con una graduación alcohólica no superior a 70% vol.
 - b) Aguardientes de vino de media graduación, con graduación alcohólica comprendida entre 70 y 86% vol.
 - c) Aguardientes de vino de alta graduación, denominados tradicionalmente destilados de vino con graduación alcohólica superior a 86% vol.
3. En todo caso, los aguardientes de vino de media y baja graduación deberán representar más del 50% en grado alcohólico del brandy elaborado.

Artículo 6. Vigilancia en la elaboración.

El Consejo Regulador vigilará las características de los aguardientes y destilados de vino a emplear en la elaboración de «Brandy de Jerez», a fin de garantizar su calidad y el efectivo cumplimiento de las exigencias previstas al respecto por este Reglamento.

Artículo 7. Normas de Envejecimiento.

1. Se define como «vasija de envejecimiento» al recipiente tradicional utilizado en la zona para tal fin, que es la bota de madera de roble de capacidad inferior a 1.000 litros.
2. Las vasijas de envejecimiento deberán estar envinadas con vinos de Jerez en alguno de sus diferentes clases y tipos.
3. Al objeto de este Reglamento se considera como «tiempo de envejecimiento» al de la permanencia del brandy o aguardientes y destilados de vino en las correspondientes vasijas de envejecimiento.
4. Se entiende por «Unidad Básica de Envejecimiento», en adelante UBE, la vejez devengada por un litro de alcohol absoluto después de permanecer en las correspondientes vasijas de envejecimiento durante un año.
5. A los efectos de este Reglamento se consideran sustancias volátiles la suma de las concentraciones de los siguientes compuestos:
 - a) Los ácidos volátiles, expresados en ácido acético.
 - b) De los aldehídos expresados en etanal, es decir del etanal (acetaldehído) y de la fracción de etanal contenida en 1,1-dietoxietano (acetal).
 - c) De los alcoholes superiores: Propan-1-ol, butan-1-ol, butan-2-ol, 2-metilpropan-1-ol, 2-metilbutan-1-ol y 3-metil- butan-1-ol, determinados juntos o por separado, y
 - d) Del acetato de etilo.

Artículo 8. Sistema de envejecimiento.

- 1 El sistema de envejecimiento característico del «Brandy de Jerez» es el tradicional de «Criaderas y Solera», por virtud del cual se realiza una clasificación de los aguardientes contenidos en sus correspondientes vasijas en diferentes niveles de envejecimiento o escalas denominadas Criaderas, siendo la de mayor envejecimiento la Solera. Consiste el sistema en la periódica extracción o «saca» de una fracción del contenido de cada una de las vasijas que forman una escala determinada y su inmediata reposición o «rocío» con el contenido de la Criadera siguiente y así sucesivamente hasta la última Criadera, adoptándose la UBE como unidad de medida del tiempo de envejecimiento a los efectos de control previstos en este Reglamento.
2. El Consejo Regulador podrá autorizar, a instancias de la Bodega inscrita que así lo solicite, y siempre que se cumpla el resto de las exigencias de este Reglamento el sistema de envejecimiento por «añadas», por el cual el Brandy permanece en la misma vasija durante el tiempo de envejecimiento.
3. Se denomina «cabeceo» al conjunto de operaciones bodegueras de combinación de brandies o aguardientes y destilados de vino envejecidos en distintas soleras y por virtud del cual se obtiene un producto homogéneo y con unas características propias.

Artículo 9. Zona de elaboración.

La zona de elaboración y envejecimiento del «Brandy de Jerez» estará constituida, exclusivamente, por los términos municipales de Jerez de la Frontera, El Puerto de Santa María y Sanlúcar de Barrameda, en la provincia de Cádiz, en la que tradicionalmente se ha venido siguiendo, de forma paralela y por influencia del proceso de crianza de los vinos de Jerez, el sistema de envejecimiento conocido como de Criaderas y Solera, que conjuntamente con otras particulares prácticas de elaboración y las condiciones climáticas y de medio ambiente de su entorno, permiten la obtención de un producto de características propias y singulares.

Artículo 10. Adecuación normativa.

La elaboración del Brandy de Jerez se ajustará en todo momento a lo dispuesto en la legislación vigente sobre la materia, incluyendo, en su caso, el uso tradicional de extractos hidroalcohólicos naturales autorizados.

CAPITULO III

Características de los brandies

Artículo 11. Tipos de Brandy de Jerez.

Según las características de los aguardientes y destilados de vino y del proceso de elaboración y envejecimiento, se distinguen los siguientes tipos de «Brandy de Jerez»:

Brandy de Jerez «Solera». Es el brandy envejecido por el sistema de criaderas y solera con un tiempo de envejecimiento superior a seis meses expresado en UBE y cuyo contenido de sustancias volátiles, habrá de ser superior a 150 gr/HI de alcohol a 100% vol.

Brandy de Jerez «Solera Reserva». Es el brandy envejecido por el sistema de criaderas y solera con un tiempo de envejecimiento superior a un año expresado en UBE y cuyo contenido de sustancias volátiles, habrá de ser superior a 200 gr/HI de alcohol a 100% vol.

Brandy de Jerez «Solera Gran Reserva». Es el brandy envejecido por el sistema de criaderas y solera con un tiempo de envejecimiento superior a tres años expresado en UBE y cuyo contenido de sustancias volátiles, habrá de ser superior a 250 gr/HI de alcohol a 100% vol.

Artículo 12. Características físico-químicas.

1. Los brandies amparados por la Denominación «Brandy de Jerez» para su destino al consumo deberán tener, salvo lo dispuesto en el artículo 14.1, una graduación alcohólica adquirida comprendida entre 36% y 45% vol.

2. El contenido en materias reductoras totales será como máximo de 35 gramos por litro.

Artículo 13. Características organolépticas.

1. Los brandies deberán presentar las cualidades organolépticas inherentes a las materias primas y al tiempo de envejecimiento que son propias de los brandies de Jerez; especialmente en cuanto color, aroma y sabor y ser calificados favorablemente por el Comité de Cata del Consejo.

2. La composición y funcionamiento del Comité de Cata serán aprobados por el Pleno y comunicados a la Junta de Andalucía.

Artículo 14. Brandy destinado a la exportación.

1. En la elaboración de «Brandy de Jerez» con destino a la exportación se podrán tener en cuenta las exigencias de la legislación del país de destino, siempre que ello no suponga menoscabo de lo establecido en este Reglamento. A este respecto, y previa autorización singular para cada caso del Consejo Regulador, podrán efectuarse prácticas que doten al producto de las características exigidas por la legislación de los países de destino, garantizándose la calidad del producto.

2. Antes de la expedición de los productos a que se refiere el apartado anterior, el Consejo Regulador, previo informe del Comité de Cata y a la vista de los correspondientes análisis, dictaminará si los brandies pueden ser amparados por la Denominación «Brandy de Jerez». En caso afirmativo extenderá el correspondiente certificado.

CAPITULO IV

Registros

Artículo 15. Registros.

1. Por el Consejo Regulador se llevará un Registro de Bodegas de Elaboración y Envejecimiento que incluirá una relación de Edificios o Locales destinados al Envejecimiento, el inventario de Existencias y de Marcas y Nombres comerciales susceptibles de ser empleados en la comercialización de Brandy de Jerez.

2. Las peticiones de inscripción se dirigirán al Consejo Regulador, acompañando los datos, documentos y comprobantes que en cada caso sean requeridos por las disposiciones y normas vigentes, en los impresos que disponga el Consejo Regulador.

3. El Consejo Regulador denegará las inscripciones que no se ajusten a los preceptos de este Reglamento.

4. La inscripción en este Registro no exime a los interesados de la obligación de inscribirse en aquellos Registros que, con carácter general, estén establecidos y en especial en el Registro de Industrias Agroalimentarias de Andalucía, en el Registro General Sanitario de Alimentos y en el Registro de Envasadores y Embotelladores de Vinos y Bebidas Alcohólicas.

Artículo 16. Registro de Bodegas de Elaboración y Envejecimiento.

1. En el Registro de Bodegas de Elaboración y Envejecimiento se inscribirán todas aquellas que, situadas en la zona definida en el artículo 9, se dediquen o vayan a dedicarse a la elaboración y envejecimiento del brandy con derecho a ser amparado por la Denominación Específica, lo soliciten al Consejo Regulador conforme a lo establecido en el artículo anterior y éste la autorice.

2. En la ficha de cada Bodega figurará el nombre, razón o denominación social de la empresa objeto de la inscripción, localidad y domicilio, código de actividades económicas, así como cuantos datos relativos a las existencias, capacidad de producción, locales e instalaciones sean o vayan a ser empleadas para la elaboración de brandy. Igualmente se inscribirán los nombres comerciales o marcas de su propiedad que se autoricen para la comercialización del «Brandy de Jerez», así como las autorizadas por sus propietarios siempre que se cumplan los requisitos establecidos para tal fin.

3. Para poder inscribirse y mantener la inscripción en el Registro, las bodegas deberán acreditar que tienen existencias suficientes para garantizar el efectivo cumplimiento del tiempo de envejecimiento mínimo previsto en este Reglamento.

A estos efectos, la comercialización de «Brandy de Jerez» sólo podrá iniciarse una vez transcurridos seis meses, un año o tres años según el tipo de «Brandy de Jerez» de que se trate, a contar desde la fecha en que el Consejo Regulador hubiera expedido el certificado de reconocimiento de la primera inmovilización de aguardientes y destilados de vino aptos salvo que las existencias procedan de otra bodega inscrita. En el caso de que una Bodega inscrita traspase o venda la totalidad de sus existencias, automáticamente causará baja en el Registro.

Artículo 17. Cuenta de Envejecimiento.

1. El Consejo Regulador llevará un inventario de Existencias de cada Bodega inscrita, incluyendo sus movimientos diarios. A estos efectos abrirá para cada una de las Bodegas inscritas una Cuenta de Envejecimiento en la que diariamente se anotarán las sacas y rocíos que se realicen con indicación de las Unidades Básicas de Envejecimiento disponibles en cada momento.

2. Los Procedimientos de Funcionamiento de la Cuenta de Envejecimiento serán los aprobados por el Pleno del Consejo Regulador y comunicados a la Consejería de Agricultura y Pesca de la Junta de Andalucía.

Artículo 18. Relación de edificios de bodegas.

El Consejo Regulador llevará por cada Bodega inscrita una relación de Edificios de bodegas de envejecimiento. Estas deberán reunir las condiciones que permitan obtener una adecuada temperatura, estado higrométrico, etc., además de los requisitos que se estimen necesarios para que el brandy adquiera las características propias del «Brandy de Jerez».

Artículo 19. Vigencia de las inscripciones.

Para la vigencia de las inscripciones en el Registro del Consejo Regulador será indispensable cumplir en todo momento con los requisitos que se contemplan en los artículos anteriores, debiendo comunicar al Consejo cualquier variación que vaya a efectuar de los datos suministrados en la inscripción cuando ésta se produzca.

CAPITULO V

Derechos y obligaciones

Artículo 20. Titulares de los derechos.

1. Sólo podrá aplicarse la Denominación «Brandy de Jerez», a los brandies procedentes de las Bodegas inscritas que hayan sido elaborados conforme a las normas exigidas por este Reglamento y que reúnan las condiciones que deben caracterizarlos.

2. En la comercialización de Brandy de Jerez solo podrán emplearse aquellos nombres comerciales o marcas que estuvieran previamente inscritas en la relación de Marcas y Nombres comerciales a que se refiere el artículo 15.

3. El derecho al uso de la Denominación, de los nombres comerciales y de las marcas inscritas en el Consejo Regulador queda reservado a las firmas inscritas. Podrá ser

denegada la inscripción en el Registro del Consejo Regulador de las marcas y nombres comerciales que puedan dar lugar a una competencia desleal o confusión en el consumidor por su similitud con algunas de las previamente inscritas.

4. Por el mero hecho de la inscripción en el Consejo Regulador, las personas naturales o jurídicas inscritas quedan obligadas al cumplimiento de las disposiciones de este Reglamento y de los acuerdos que, dentro de sus competencias, dicten el Consejo Regulador, y la Consejería de Agricultura y Pesca de la Junta de Andalucía, así como a satisfacer las cuotas obligatorias establecidas.

Artículo 21. Reserva de nombre y marca.

1. Las empresas inscritas en el Registro de Bodegas de Elaboración y Envejecimiento podrán utilizar para las partidas de «Brandy de Jerez» que se expidan desde sus bodegas, además de sus propios nombres comerciales, o de sus propias marcas, aquellas otras autorizadas por sus propietarios, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

a) Haber inscrito dichas marcas y nombres comerciales en el Consejo Regulador, con los comprobantes que resulten necesarios, haciendo manifestación expresa de que se responsabiliza de cuanto concierne al uso de dicho nombre comercial o dicha marca para brandies amparados por la denominación «Brandy de Jerez» y de que las mismas no serán empleadas para la comercialización de otros brandies.

b) Ser utilizados por la Firma que solicite su inscripción.

c) Acreditar su inscripción, o su solicitud no denegada en el Oficina Española de Patentes y Marcas y, en caso de ser extranjero, documento que acredite su propiedad.

2. El nombre, razón o denominación social de las empresas inscritas en el Registro de Bodegas de Elaboración y Envejecimiento, las marcas y nombres comerciales a que se refiere el artículo anterior, así como las marcas, símbolos, emblemas, leyendas publicitarias o cualquier otro tipo de propaganda que se utilice aplicados a los brandies protegidos por la Denominación Brandy de Jerez que regula este Reglamento, no podrán ser empleados bajo ningún concepto, ni siquiera por los propios titulares, en la comercialización de otros brandies.

Artículo 22. Normas del etiquetado.

1. Antes de la puesta en circulación de etiquetas, éstas deberán ser autorizadas por el Consejo Regulador, a los efectos que se relacionen con este Reglamento.

2. En las etiquetas de los brandies protegidos, figurará obligatoriamente de forma destacada el nombre de la Denominación y alguno de los tipos de Brandy de Jerez establecidos en el artículo 11 de este Reglamento.

3. En el caso de indicaciones relativas a determinadas características del producto, éstas deberán contar con la previa autorización del Consejo Regulador y cumplir, en todo momento, con los procedimientos desarrollados por el propio Consejo Regulador al efecto, el cual deberá comunicar a la Consejería de Agricultura y Pesca aquellas indicaciones que hayan sido por él autorizadas.

4. El Pleno del Consejo Regulador denegará la aprobación de aquellas etiquetas que, puedan dar lugar a confusión en el consumidor, o que desmerezcan el buen nombre de esta Denominación o puedan significar una competencia desleal con otras previamente aprobadas.

5. El Pleno del Consejo Regulador podrá proponer a la Consejería de Agricultura y Pesca de la Junta de Andalucía, la adaptación a los respectivos mercados de lo establecido en los apartados anteriores.

Artículo 23. Distintivo de garantía y símbolo de la Denominación.

1. Cualquiera que sean los tipos de envases en que se expidan los brandies para el consumo, irán provistos de distintivos de garantía controlados por el Consejo Regulador que deberán ser colocados en la propia Bodega y de acuerdo con las normas que determine el Consejo Regulador y siempre en forma que no permita una segunda utilización. Las etiquetas debidamente registradas por el Consejo Regulador serán reconocidas a estos efectos como distintivos de garantía.

2. El Consejo Regulador adoptará y registrará un logotipo como símbolo de la Denominación.

Artículo 24. Embotellado. Control de expedición.

1. Toda expedición de Brandy de Jerez se realizará bajo el control y garantía de este Consejo Regulador.
2. Los traspasos de existencias de aguardientes, destilados de vino y brandy entre bodegas inscritas se realizarán con la autorización y control del Consejo Regulador.
3. El embotellado de los brandies amparados por la denominación «Brandy de Jerez», deberá ser realizado exclusivamente en las Bodegas inscritas, autorizadas por el Consejo Regulador, expendedoras del brandy objeto de embotellado, perdiendo en otro caso el derecho al uso de la Denominación.
4. No obstante, el Consejo Regulador podrá autorizar a las Bodegas inscritas el embotellado del Brandy de Jerez en plantas embotelladoras no pertenecientes a las mismas, si están situadas en la zona de elaboración y envejecimiento y previa solicitud razonada al mismo siempre y cuando el Consejo Regulador pueda realizar un control efectivo del mismo determinando las medidas de control necesarias y cuanto se relacione con la aplicación de distintivos y etiquetas a utilizar.

Artículo 25. Tipos de envase.

Los brandies amparados por la Denominación «Brandy de Jerez», han de ser comercializados en los tipos de envases que no desmerezcan su calidad o prestigio. El Consejo Regulador podrá denegar las solicitudes que incumplan lo anteriormente expuesto.

Artículo 26. Certificación de Denominación.

Toda expedición de brandy, amparado por la Denominación «Brandy de Jerez», con destino a países terceros, deberá ir acompañada, del certificado de Denominación Específica, que se ajustará al modelo establecido por el propio Consejo Regulador y aprobado por la Consejería de Agricultura y Pesca de la Junta de Andalucía, o en su defecto por la certificación equivalente en el documento administrativo de acompañamiento para su circulación, sin poder despacharse esta expedición en ausencia de dicha certificación.

Artículo 27. Declaraciones.

1. Con objeto de poder controlar la producción, elaboración y expedición, así como los volúmenes de existencias y cuanto sea necesario para acreditar la calidad de los brandies amparados por la Denominación, las personas físicas o jurídicas inscritas en el Registro de Bodegas de Elaboración y Envejecimiento presentarán la correspondiente declaración de movimientos de su inventario de Existencias mediante la Cuenta de Envejecimiento, durante los veinte primeros días naturales siguientes al mes objeto de declaración.
2. Las declaraciones a que se refiere el apartado anterior se realizarán según modelo aprobado al efecto por el Consejo Regulador o en soporte informático.

CAPITULO VI

Del Consejo Regulador

Artículo 28. Definición.

1. El Consejo Regulador de la Denominación Específica «Brandy de Jerez» es un organismo dependiente de la Consejería de Agricultura y Pesca de la Junta de Andalucía, con el carácter de órgano desconcentrado, con capacidad para obligarse, con plena responsabilidad y atribuciones decisorias en cuantas funciones le encomienda este Reglamento, de acuerdo con lo que determinen las disposiciones vigentes en esta materia.
2. El ámbito de competencia del Consejo Regulador, sin perjuicio de lo establecido en los artículos 29 y 30, estará determinado:
 - a) En lo territorial, por la zona de elaboración y envejecimiento.
 - b) En razón de los productos, por los protegidos por la Denominación, en cualquiera de sus fases de elaboración y comercialización.
 - c) En razón de las personas, por las inscritas en el Registro de este Consejo.

Artículo 29. Funciones.

Tendrá como fines la representación, defensa, garantía, investigación y desarrollo de mercados y promoción tanto del Brandy de Jerez como del nivel de protección, para cuyo cumplimiento deberá desempeñar, al menos, las funciones establecidas en el artículo 26.2 de la Ley 24/2003, de 10 de julio, de la Viña y del Vino.

Artículo 30. Vigilancia.

El Consejo Regulador queda expresamente autorizado para vigilar el movimiento de los brandies y sus materias primas en la zona de elaboración y envejecimiento, dando cuenta de las incidencias de este servicio a la Consejería de Agricultura y Pesca de la Junta de Andalucía y remitiéndole copia de las actas que se levanten, sin perjuicio de la intervención de los Organismos competentes en esta vigilancia. Asimismo, podrá proponer a la Consejería de Agricultura y Pesca de la Junta de Andalucía la adopción de normas complementarias a este Reglamento para el más efectivo control y vigilancia de la Denominación, así como para evitar el uso indebido de la misma.

Artículo 31. Composición.

1. El Consejo Regulador estará constituido por:

- a) Un Presidente, propuesto por el Consejo Regulador y nombrado por el Consejero de Agricultura y Pesca, que tendrá voto de calidad. En el caso de que el Presidente sea elegido de entre los Vocales, perderá su voto de calidad, no siendo necesario cubrir su puesto de Vocal.
- b) Un Vicepresidente, superior autoridad del Consejo Regulador en ausencia del Presidente, elegido de entre los Vocales por el Consejo Regulador y nombrado por el Consejero de Agricultura y Pesca. El Vicepresidente mantendrá su condición de Vocal.
- c) Nueve vocales en representación de las Bodegas inscritas en el Registro de este Consejo Regulador.

Para la elección de los vocales serán electores y elegibles todas las personas inscritas en el Registro de Bodegas de Elaboración y Envejecimiento al corriente de sus obligaciones con el Consejo Regulador.

A los solos efectos electorales, los votos por Firma serán proporcionales a su participación ponderada según se establece en el párrafo siguiente en el volumen total de «Brandy de Jerez» expedido en los tres últimos años naturales anteriores a aquel en que tenga lugar la elección.

A efectos de la ponderación prevista en el párrafo anterior, cada litro expedido se multiplicará por los índices 1, 2, ó 6 según se trate, respectivamente, de «Brandy de Jerez, Solera»; «Brandy de Jerez, Solera Reserva» o «Brandy de Jerez, Solera Gran Reserva».

d) Un representante designado por la Consejería de Agricultura y Pesca de la Junta de Andalucía con voz pero sin voto.

2. Los cargos de vocales serán renovados, cada cuatro años, pudiendo ser reelegidos.

Por cada uno de los cargos de vocales del Consejo Regulador se designará un suplente, que sustituirá al titular cuando éste no pueda asistir a una reunión.

3. En caso de cese de un vocal por cualquier causa, se procederá a designar sustituto, si bien, el mandato del nuevo vocal solo durará hasta la siguiente renovación de cargos del Consejo.

4. El plazo para la toma de posesión de los vocales, será, como máximo, de un mes a contar desde la fecha de su designación.

5. Causará baja el vocal que durante el período de vigencia de su cargo sea sancionado por infracción grave en materias que regula este Reglamento, bien personalmente o la Firma a que represente. Igualmente, causará baja: a petición propia, por ausencia injustificada a tres sesiones consecutivas o cinco alternas en el año, por la declaración de insolvencia de la Compañía inscrita, o por causar baja en el Registro de Denominación.

Artículo 32. Funciones del Presidente.

1. Al Presidente corresponde:

- a) Representar al Consejo Regulador. Esta representación podrá delegarla de manera expresa y para casos concretos en los supuestos que sean necesarios, dando cuenta de ello al Consejo.
- b) Hacer cumplir las disposiciones legales y reglamentarias.

- c) Administrar los ingresos y fondos del Consejo Regulador y ordenar los pagos.
 - d) Convocar y presidir las sesiones del Consejo, señalando el Orden del Día, sometiendo a la decisión del mismo los asuntos de su competencia y ejecutar los acuerdos adoptados.
 - e) Organizar el régimen interior del Consejo.
 - f) Contratar, suspender o renovar al personal del Consejo Regulador.
 - g) Organizar y dirigir los servicios.
 - h) Informar a los organismos superiores de las incidencias que en la producción y mercado se produzcan.
 - i) Remitir a la Consejería de Agricultura y Pesca de la Junta de Andalucía aquellos acuerdos que para cumplimiento general tome el Consejo en virtud de las atribuciones que le confiere este Reglamento y aquellos que por su importancia estime deben ser conocidos por la misma.
 - j) Aquellas otras funciones que el Consejo acuerde o que le encomiende la Consejería de Agricultura y Pesca de la Junta de Andalucía, u otros organismos de la Administración.
2. La duración del mandato del Presidente será de cuatro años, pudiendo ser reelegido.
3. El Presidente cesará:
- a) Al expirar el término de su mandato.
 - b) A petición propia, una vez aceptada su dimisión.
 - c) Por decisión de la Consejería de Agricultura y Pesca de la Junta de Andalucía, a propuesta del Consejo Regulador.
4. En caso de cese o fallecimiento, el Consejo Regulador, en el plazo de un mes, propondrá a la Consejería de Agricultura y Pesca de la Junta de Andalucía la designación de un nuevo Presidente.
5. Las sesiones del Consejo Regulador en que se estudie la propuesta para nuevo Presidente, serán presididas por el Vicepresidente, y en su ausencia, por el Vocal de más edad.

Artículo 33. Funciones del Vicepresidente.

1. Al Vicepresidente corresponde:
- a) Colaborar en las funciones del Presidente.
 - b) Ejercer las funciones que el Presidente expresamente le delegue.
 - c) Sustituir al Presidente en casos de vacante, ausencia o enfermedad de éste.
2. En el ejercicio de sus funciones como Presidente, el Vicepresidente tendrá las competencias y obligaciones propias de aquel, pudiendo en consecuencia, delegar dichas funciones en la forma prevista en el artículo anterior.
3. La duración del mandato del Vicepresidente será del período del mandato de los vocales, salvo que se den alguna de las circunstancias aludidas en el punto siguiente:
4. El Vicepresidente cesará:
- a) Al expirar el término de su mandato.
 - b) A petición propia, una vez aceptada su dimisión.
 - c) Por decisión de la Consejería de Agricultura y Pesca de la Junta de Andalucía, previa instrucción y resolución del correspondiente expediente, con la audiencia del interesado, por causa de mala gestión de los intereses de la Corporación o incumplimiento de sus obligaciones o incapacidad. Este expediente podrá ser iniciado de oficio o a petición de más de un tercio de los miembros del Consejo Regulador.
5. Si por cualquier causa se produjese vacante de la Vicepresidencia, se procederá a la nueva elección por el Consejo Regulador y nombramiento por parte de la Consejería de Agricultura y Pesca, si bien el mandato del nuevo Vicepresidente sólo durará hasta que se celebre la primera renovación del Consejo Regulador.

Artículo 34. Convocatoria de las reuniones.

1. El Consejo se reunirá cuando lo convoque el Presidente, bien por propia iniciativa o a petición de la mitad de los Vocales, siendo obligatorio celebrar sesión ordinaria por lo menos una vez al trimestre.
2. Las sesiones del Consejo Regulador se convocarán con, al menos, cuatro días de antelación debiendo acompañar a la citación el Orden del Día para la reunión, en la que no se podrán tratar más asuntos que los previamente señalados.

3. En caso de necesidad, cuando así lo requiera la urgencia del asunto a juicio del Presidente, se citará a los vocales por telegrama con veinticuatro horas de antelación como mínimo, siendo necesaria la presencia de al menos, la mitad más uno de los miembros del Consejo para que el mismo quede válidamente constituido.

Artículo 35. Constitución y quórum.

1. El Consejo Regulador quedará válidamente constituido en primera convocatoria con la presencia, al menos, de la mitad más uno de los miembros del mismo. La segunda convocatoria será válida cualquiera que sea el número de miembros presentes y siempre que entre las dos haya transcurrido como mínimo media hora. En todo caso, el Consejo quedará válidamente constituido cuando estén reunidos todos sus miembros y así lo acuerden por unanimidad.

2. Los acuerdos del Consejo Regulador se adoptarán por mayoría de votos de miembros presentes. El Presidente tendrá voto de calidad.

Artículo 36. Notificación de acuerdos.

1. El Consejo podrá aprobar circulares, como normas generales de régimen interno, que serán expuestas en las oficinas del Consejo.

2. Los acuerdos y resoluciones que adopte el Consejo Regulador, se notificarán en legal forma a las Firmas inscritas.

3. Los acuerdos y resoluciones que adopte el Consejo Regulador, en todo caso, serán recurribles ante la Consejería de Agricultura y Pesca de la Junta de Andalucía.

Artículo 37. Comisión Permanente.

Para resolver cuestiones de trámite, o en aquellos casos en que se estime necesario, podrá constituirse una Comisión Permanente que estará formada por el Presidente o en su caso el Vicepresidente y tres vocales, designados por el Pleno del Consejo. En la sesión en que se acuerde la constitución de dicha Comisión Permanente, se acordarán también las misiones específicas que le competen y funciones que ejercerá. Todas las resoluciones que tome la Comisión Permanente serán comunicadas al Pleno del Consejo en la primera reunión que celebre.

Artículo 38. El Secretario y los servicios del Consejo Regulador.

1. Para el cumplimiento de sus fines, el Consejo Regulador contará con el personal necesario con arreglo a las plantillas y dotaciones presupuestarias aprobadas por el propio Consejo Regulador.

2. El Consejo designará un Secretario a propuesta del Presidente, del que directamente dependerá, y que tendrá como cometidos específicos los siguientes:

a) Preparar los trabajos del Consejo y tramitar la ejecución de sus acuerdos.

b) Asistir a las sesiones con voz, pero sin voto, cursar las convocatorias, levantar las actas y custodiar los libros y documentos del Consejo.

c) Los asuntos relativos al régimen interior del Organismo, tanto de personal como administrativos.

d) Las funciones que se le encomienden por el Presidente relacionadas con la preparación e instrumentación de los asuntos de la competencia del Consejo.

3. Para las funciones técnicas que tiene encomendadas, el Consejo contará con los servicios necesarios, la dirección de los cuales recaerá en técnico competente.

4. Para los servicios de control y vigilancia, contará con inspectores propios. Estos inspectores serán designados por el Consejo Regulador y habilitados por la Consejería de Agricultura y Pesca, previo informe favorable de la Dirección General de Industria y Promoción Agroalimentaria.

5. El Consejo Regulador podrá contratar, para efectuar trabajos urgentes, el personal necesario, siempre que tenga aprobada en el presupuesto dotación para este concepto.

Artículo 39. Comité de Calificación.

1. Por el Consejo se establecerá un Comité de Calificación de los brandies formado por tres expertos y un delegado del Presidente del Consejo, que tendrá como cometido informar sobre la calidad de los brandies, pudiendo contar este Comité con los asesoramientos técnicos necesarios.

2. La composición y funcionamiento del Comité de Calificación serán aprobados por el Pleno y comunicados a la Junta de Andalucía.

Artículo 40. Financiación.

La financiación del Consejo se efectuará con los siguientes recursos:

a) Con el producto de las tasas que se fijan en el artículo 59 de la Ley 4/1988, de 5 de julio, de Tasas y Precios Públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA núm. 55, de 14 de julio) a las que se aplicarán los siguientes tipos:

a.1) El 0,20 por 100 sobre el precio medio del Brandy de Jerez «Solera», el 0,15 por 100 del Brandy de Jerez «Solera Reserva» y el 0,05 por 100 del Brandy de Jerez «Solera Gran Reserva».

a.2) Por expedición de certificados y venta de precintas se estará a lo establecido en cada caso por la normativa correspondiente.

Los tipos impositivos anteriores podrán variarse por la Consejería de Agricultura y Pesca, dentro de los límites fijados por el citado artículo de la Ley 4/1988, y a propuesta del Consejo Regulador, cuando las circunstancias presupuestarias así lo aconsejen.

b) Las subvenciones, legados y donativos que reciba.

c) Las cantidades que pudieran percibirse en concepto de indemnización por daños y perjuicios ocasionados al Consejo o a los intereses que representa.

d) Los bienes que constituyan su patrimonio y los productos y ventas del mismo, así como cualquier otro recurso que pueda serle asignado.

Artículo 41. Gestión y control económicos.

1. La gestión de los ingresos y gastos que figuren en los presupuestos, corresponden al Consejo Regulador.

2. El Control de las operaciones económicas del Consejo Regulador y su régimen de contabilidad se someterán a lo dispuesto en la Ley General de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía y sus normas de desarrollo, así como a las instrucciones que dicte la Intervención General de la Junta de Andalucía, en uso de sus competencias.

CAPITULO VII

Régimen sancionador

Artículo 42. Régimen sancionador.

1. De conformidad con lo previsto en el apartado 1.b) de la Disposición Adicional Novena de la Ley 24/2003, de 10 de julio, de la Viña y del Vino será de aplicación el régimen sancionador establecido en el Título III de la citada Ley, a las Denominaciones Geográficas y Denominaciones Específicas de bebidas espirituosas, reguladas por el Reglamento (CEE) 1576/89 del Consejo, de 29 de mayo de 1989, por el que se establecen las normas generales relativas a la definición, designación y presentación de bebidas espirituosas, en tanto no se apruebe normativa autonómica aplicable a la materia.

2. Complementa la disposición legal mencionada, el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, que regula las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria, en cuanto le sea de aplicación; la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero; el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora aprobado por el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto; y cuantas disposiciones generales estén vigentes en su momento sobre la materia.

Artículo 43. Incoación e instrucción del procedimiento.

1. La incoación del procedimiento sancionador corresponderá al Consejo Regulador cuando el infractor esté inscrito en alguno de sus Registros. En los demás casos, el Consejo Regulador pondrá la infracción en conocimiento del órgano competente de la Administración de la Junta de Andalucía.

2. El Consejo Regulador designará de entre sus miembros o de entre su personal un instructor para cada uno de los procedimientos sancionadores que incoe.

3. En aquellos casos en que lo estime conveniente, el Consejo podrá solicitar a la Consejería de Agricultura y Pesca de la Junta de Andalucía la instrucción del procedimiento.

Artículo 44. Resolución del procedimiento.

1. La resolución de los procedimientos sancionadores incoados por el Consejo Regulador, corresponde al propio Consejo cuando la multa señalada no exceda de 300,50 euros. En todo caso, deberá quedar garantizada la debida separación entre la fase instructora y la sancionadora.

Si la multa excediera de 300,50 euros, se elevará la propuesta al órgano competente de la Consejería de Agricultura y Pesca de la Junta de Andalucía.

2. En todos los demás casos, la resolución de los procedimientos por infracciones cometidas contra esta Denominación Específica corresponderá al órgano competente de la Administración de la Junta de Andalucía.

3. La decisión sobre el decomiso de la mercancía o su destino corresponderá a distinto órgano según se adopte como medida cautelar (para lo que habrá que estar a lo dispuesto por el art. 35 de la Ley 24/2003, de 10 de julio) o como medida complementaria o sanción accesoria (art. 43 de la Ley 24/2003, de 10 de julio).

4. En los casos en que la infracción concierna al uso indebido de la Denominación Específica y ello implique una falsa indicación de procedencia, el Consejo Regulador, sin perjuicio de las actuaciones y sanciones administrativas pertinentes, podrá acudir a los Tribunales ejerciendo las acciones civiles y penales reconocidas en la legislación sobre la propiedad industrial.

5. En todos los casos en que la Resolución del procedimiento sea con multa, el infractor deberá abonar los gastos originados por las tomas y análisis de muestras, o por el reconocimiento que se hubiera realizado y demás gastos que ocasionen la tramitación y resolución del procedimiento, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 4/1988, de 5 de julio, de Tasas y Precios Públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Disposición Transitoria Unica.

No obstante lo establecido en el artículo 24.3 del Reglamento, las empresas inscritas que en los tres años anteriores a la fecha de publicación de esta disposición hubieran exportado Brandy de Jerez a granel para su embotellado en destino como tal, podrán solicitar al Consejo Regulador autorización para continuar (hasta el día 30 de junio de 2007) con dichas operaciones, única y exclusivamente a los países en los que efectivamente, hubieran exportado previamente a granel, y por un volumen anual máximo que no supere el mayor de los últimos 4 años.

Para poder obtener la correspondiente autorización será necesario que la Bodega inscrita lo solicite expresamente, se comprometa a facilitar la realización de los controles que el Consejo Regulador considere necesarios para garantizar el buen uso de la Denominación (depositando previamente una caución por un importe de treinta céntimos de euro 0,30 € por litro), se encuentre al corriente de sus obligaciones con el Consejo Regulador y garantice el efectivo cumplimiento de todas las exigencias previstas en este Reglamento.

Disposición Final Unica. Licor de Brandy de Jerez.

La denominación «Licor de Brandy de Jerez» sólo podrá ser utilizada por la bebida espirituosa obtenida exclusivamente por edulcoración de Brandy de Jerez, con un contenido de azúcares superior a 100 gr/litro expresados en sacarosa y un grado alcohólico entre 30 0 y 55 0.

4.- Presupuesto

Los costes que supone la puesta en práctica de este proyecto, es decir, el desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma UNE - EN ISO 9001: 2000, se han calculado de manera aproximada en base a datos reales de otras empresas análogas.

Básicamente, las inversiones que debe hacer **GRUPO VINÍCOLA** para conseguir el certificado mencionado son las siguientes:

| Concepto | Cuantía |
|---|--|
| Contratación de una persona formada y cualificada para que ocupe el puesto de Responsable de Calidad. | 32.000 € brutos anuales |
| Contratación de una consultora externa que asesore durante el proceso de implantación, hasta la certificación. | 8.874 € (7.650 € + I.V.A.) |
| Compra de la Norma UNE - EN ISO 9001: 2000. | 41,83 € (30,70 € + I.V.A. + gastos envío península (5,28 €)) |
| Contratación de un organismo de certificación acreditado por ENAC para que realice la auditoria de certificación. | Auditoria certificación: 2.784 € (2.400 € + I.V.A.) (Auditorias seguimiento: 1.500 € / año + I.V.A.) |

| | |
|---|---------------------------|
| Regalo económico como incentivo a todos los empleados de la empresa por su dedicación y esfuerzo. | 300 €/ empleado = 4.200 € |
| SUMA: | 15.899,83 + 32.000 € |
| TOTAL: | 47.899,83 € |

Se ha considerado la inversión global que debe realizar **GRUPO VINÍCOLA** el primer año, durante el cual se lleva a cabo la implantación y certificación del Sistema de Gestión de Calidad. Se incluye en este presupuesto la contratación de una persona cualificada para que ocupe el puesto de Responsable de Calidad, y se haga cargo de este y otros temas de Gestión. Se ha contemplado su retribución bruta anual del primer año.

Como ya se ha comentado al comienzo de la memoria, la justificación económica de este proyecto no es evidente al principio, ya que hay que realizar una serie de inversiones sin que exista ningún tipo de aportación económica. Sin embargo, con el paso del tiempo pueden cuantificarse los beneficios en cuanto a rendimiento, disminución de costes de no calidad, satisfacción de clientes, etc.

5.- Bibliografía

A continuación se muestra la bibliografía que se ha consultado para la elaboración del presente proyecto:

- La Tierra del Vino de Jerez, Isidro García del Barrio Ambrosy, 1979
- Teoría y práctica de la elaboración del vino, Roger B. Boulton, Vernon L. Singleton, Linda F. Visón, Ralph E. Kunkee. Editorial ACRIBIA, S.A. , 2002
- Tratado de Enología, José Hidalgo Togores. Mundi-Prensa, 2003
- Tecnología del Vino, Prof. i. R. Gerhard Troost, Omega. 1985
- El Vino de Jerez, Julian Jeffs, Servicio de Publicaciones Universidad de Cádiz, 1994
- El Vino de Jerez, Máximo Núñez Mediavilla. Diputación Provincial de Cádiz. 1981
- II Jornadas universitarias sobre el Jerez, Departamento de Química Técnica. Servicio de Publicaciones Universidad de Cádiz. 1982
- V Jornadas universitarias de viticultura y enología en Jerez, Departamento de Ingeniería Química. Servicio de Publicaciones Universidad de Cádiz. 1989
- Jerez Xérès Sherry, Manuel María González Gordon
- El Brandy de Jerez, Vicente Fernández de Bobadilla, Crysesa. 1990
- El Vinagre de Vino, Concepción Llaguno y M^a Carmen Polo. Consejo Superior de Investigaciones Científicas (Madrid). 1991
- El Vinagre. Características, atributos y control de calidad, Matías Guzmán Chozas. Editorial Díaz de Santos, S.A. 1998
- Sistema de Gestión de Calidad de la Bodega Sandeman

