



GUÍA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA INDUSTRIA DEL ACEITE DE OLIVA: LAS EMPRESAS DE ENVASADO

1. Ámbito de aplicación

La presente guía está destinada a las empresas encargadas del envasado de los aceites de oliva comestibles y los aceites de orujo de oliva comestibles con vistas a su distribución para el consumo directo, cualquiera que sea su tamaño o su régimen jurídico. Proporciona consejos pertinentes en materia de gestión de la calidad, desde la admisión de los productos destinados al envasado hasta la distribución del producto final.

2. Objetivo

La presente guía especifica las normas a seguir por los responsables de la empresa, en materia de higiene, seguridad del trabajo, protección medioambiental, identificación de peligros, evaluación de los puntos críticos de control y garantía de la calidad, con una idea de calidad global a efectos de asegurar a los compradores y a los consumidores la inocuidad (la seguridad) del aceite de oliva virgen envasado y de proporcionar una garantía de calidad.

3. Definiciones

Higiene de los alimentos: conjunto de las condiciones y medidas necesarias para asegurar la seguridad y la salubridad de los alimentos en todas las fases de su elaboración.

Buenas prácticas de higiene: conjunto de normas recomendadas a las empresas en lo referente a las condiciones y medidas necesarias para asegurar la seguridad, la calidad y la salubridad de los alimentos en todas las fases de su elaboración.

Buenas prácticas de fabricación: conjunto de normas recomendadas a las empresas en lo referente a las medidas necesarias para asegurar la seguridad y la salubridad de los alimentos en todas las fases de su elaboración.

Limpieza: eliminación de tierra, residuos de alimentos, suciedad, grasa u otras materias objetables.

Contaminante: cualquier agente biológico o químico, materia extraña u otras sustancias no añadidas intencionadamente a los alimentos y que puedan comprometer su seguridad o salubridad.

Contaminación: introducción o presencia de un contaminante en los alimentos o en el entorno alimentario.

Desinfección: reducción del número de microorganismos presentes en el entorno, por medio de agentes químicos y/o métodos físicos, a un nivel que no comprometa la seguridad o la salubridad de los alimentos.

Peligro: agente biológico, químico o físico presente en el alimento, o bien la condición en que éste se halla y que pueda causar un efecto nocivo para la salud.

Riesgo: función de la probabilidad de un efecto nocivo para la salud de la gravedad de dicho efecto, consiguiente a uno o más peligros presentes en los alimentos.

Sistema de APPCC: sistema que permite identificar, evaluar y controlar peligros significativos para la seguridad de los alimentos.

Análisis de riesgos: proceso de recopilación y evaluación de información sobre los peligros y las condiciones que los originan para decidir cuáles constituyen una amenaza para la seguridad de los alimentos y, por tanto, deben incluirse en el plan de APPCC.

Plan de APPCC: documento preparado de conformidad con los principios del Sistema de APPCC, de tal forma que su cumplimiento asegure el control de los peligros que resulten significativos para la seguridad de los alimentos en el segmento de la cadena alimentaria considerado.

Punto crítico de control (CCP): fase en la que puede aplicarse un control y que es esencial para prevenir o eliminar un peligro relacionado con la seguridad de los alimentos o para reducirlo a un nivel aceptable.

Punto de calidad: fase en la que puede ejercerse una vigilancia que resulta esencial para prevenir o eliminar un peligro relacionado con la calidad de los alimentos.

Límite crítico: criterio que diferencia la aceptabilidad de la inaceptabilidad.

Controlar: adoptar todas las medidas necesarias para garantizar y mantener el cumplimiento de los criterios establecidos por el plan de APPCC.

Medida de control: intervención o actividad a la que se puede recurrir para prevenir o eliminar un peligro relacionado con la seguridad de los alimentos o para reducirlo a un nivel aceptable.

Controlado: condición obtenida por el cumplimiento de los procedimientos y de los criterios marcados.

Medida correctora: acción que hay que adoptar cuando los resultados de la vigilancia en los PCC o puntos de calidad indican pérdida en el control del proceso.

Calidad: conjunto de características de una entidad (que puede ser descrita y considerada individualmente: producto, proceso, empresa) que le confieren la capacidad de satisfacer necesidades expresadas o implícitas.

Sistema de calidad: conjunto de la organización de procedimientos, procesos y medios necesarios para poner en marcha la gestión de la calidad.

Garantía de la calidad: conjunto de las actividades preestablecidas y sistemáticas puestas en marcha en el sistema de calidad y que han demostrado ser necesarias para proporcionar la adecuada confianza de que una entidad cumple con los requisitos en términos de calidad.

Control de la calidad: técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para cumplir con los requisitos en términos de calidad.

Gestión de la calidad: conjunto de las actividades que determinan la política de calidad, los objetivos y las responsabilidades, y los llevan a cabo con todos los medios que permitan la planificación, el control, la garantía y la mejora de la calidad en el marco del sistema de calidad.

Plan de calidad: documento en el que se formulan las prácticas, los medios y la secuencia de las actividades ligadas a la calidad, específicas de un producto, proyecto o contrato particular.

Trazabilidad: capacidad de establecer el recorrido, la utilización o la localización de una entidad mediante identificaciones registradas.

Auditoría: examen metódico e independiente en su funcionamiento para determinar si las actividades y los resultados obtenidos cumplen los objetivos preestablecidos.

Certificación: procedimiento por el cual los organismos oficiales de certificación y los organismos oficialmente acreditados proporcionan por escrito o de forma equivalente la garantía de que los productos alimentarios o los sistemas de control de los productos alimentarios se ajustan a los requisitos especificados. La certificación de los alimentos puede, según el caso, apoyarse en toda una gama de actividades de inspección, que pueden incluir una inspección continua de la cadena de producción, la auditoría de los sistemas de garantía de la calidad y el examen de los productos terminados.

4. Definición de los productos tratados y obtenidos por las empresas de envasado

4.1. Productos tratados por la empresa

Los productos tratados por la empresa de envasado son los obtenidos del fruto del olivo (*Olea europaea* L.), a saber:

4.1.1. Aceite de oliva virgen: obtenido únicamente por procedimientos mecánicos o por otros medios físicos en condiciones, especialmente térmicas, que no produzcan la alteración del aceite, y que no haya tenido más tratamiento que el lavado, la decantación, la centrifugación y el filtrado. Las denominaciones de aceites de oliva vírgenes tratados por las empresas de envasado, y que se ajustan a los parámetros fisicoquímicos y organolépticos definidos por la Norma Comercial del COI aplicable a los aceites de oliva y los aceites de orujo de oliva, son las siguientes:

4.1.1.1. Aceite de oliva virgen extra: aceite de oliva virgen cuya acidez libre expresada en ácido oleico es como máximo de 0,8 gramos por 100 gramos y cuyas demás características corresponden a las fijadas para esta categoría en la Norma.

4.1.1.2. Aceite de oliva virgen : aceite de oliva virgen cuya acidez libre expresada en ácido oleico es como máximo de 2 gramos por 100 gramos y cuyas demás características corresponden a las fijadas para esta categoría en la Norma.

4.1.1.3. Aceite de oliva virgen corriente: aceite de oliva virgen cuya acidez libre expresada en ácido oleico es como máximo de 3,3 gramos por 100 gramos y cuyas demás características corresponden a las fijadas para esta categoría en la Norma.

4.1.2. Aceite de oliva refinado: aceite de oliva obtenido de los aceites de oliva vírgenes mediante técnicas de refinado que no provoquen ninguna modificación de la estructura glicerídica inicial. Su acidez libre expresada en ácido oleico es como máximo de 0,3 gramos por 100 gramos y sus demás características corresponden a las fijadas para esta categoría en la Norma.

4.1.3. Aceite de oliva: aceite constituido por la mezcla de aceite de oliva refinado y de aceites de oliva vírgenes aptos para el consumo en la forma en que se obtienen. Su acidez libre expresada en ácido oleico es como máximo de 1 gramo por 100 gramos y sus demás características corresponden a las fijadas para esta categoría en la Norma..

4.1.4. Aceite de orujo de oliva crudo: aceite de orujo de oliva cuyas características corresponden a las fijadas para esta categoría en la Norma. Se destina al refino con vistas al consumo humano o a usos técnicos.

4.1.5. Aceite de orujo de oliva refinado: aceite obtenido a partir del aceite de orujo de oliva crudo por técnicas de refinado que no provoquen ninguna modificación de la estructura glicerídica inicial. Su acidez libre expresada en ácido oleico es como máximo de 0,3 gramos por 100 gramos y sus demás características corresponden a las fijadas para esta categoría en la Norma.

4.1.6. Aceite de orujo de oliva: aceite constituido por la mezcla de aceite de orujo de oliva y de aceite de oliva virgen apto para el consumo en la forma que se obtiene. Su acidez libre expresada en ácido oleico es como máximo de 1 gramo por 100 gramos y sus características corresponden a las fijadas para esta categoría en la Norma.

4.2 Productos obtenidos por la empresa de envasado:

Los productos obtenidos por la empresa de envasado, destinados a su comercialización debidamente etiquetados y envasados para el consumo directo, son los siguientes:

4.2.1. Aceite de oliva virgen extra: aceite cuyas características fisicoquímicas y organolépticas corresponden a las fijadas para esta categoría en la Norma;

4.2.2. Aceite de oliva virgen: aceite cuyas características fisicoquímicas y organolépticas corresponden a las fijadas para esta categoría en la Norma;

4.2.3. Aceite de oliva refinado: aceite obtenido a partir de los aceites de oliva vírgenes mediante técnicas de refinado que no provoquen ninguna modificación de su estructura glicerídica inicial y cuyas características analíticas corresponden a las fijadas para esta categoría en la Norma. Este producto sólo puede ser vendido al consumidor si está permitido en el país de venta al por menor.

4.2.4. Aceite de oliva: aceite constituido por la mezcla de aceite de oliva refinado y de aceite de oliva virgen de una de las denominaciones de aceites de oliva vírgenes aptos para el consumo en la forma que se obtienen y cuyas características fisicoquímicas corresponden a las fijadas para esta categoría en la Norma.

4.2.5. Aceite de orujo de oliva refinado: aceite obtenido a partir del aceite de orujo de oliva crudo mediante técnicas de refinado que no provoquen ninguna modificación de la estructura glicerídica inicial y cuyas características analíticas corresponden a las fijadas para esta categoría en la Norma. Este producto sólo puede ser vendido al consumidor si está permitido en el país de venta al por menor. De no estarlo, la denominación de este producto se ajustará a las disposiciones legales del país en cuestión.

4.2.6. Aceite de orujo de oliva: aceite constituido por la mezcla de aceite de orujo de oliva refinado y de aceite de oliva virgen de una de las denominaciones de aceites de oliva vírgenes aptos para el consumo en la forma en que se obtienen, y cuyas características fisicoquímicas corresponden a las fijadas para esta categoría en la Norma.

5. Descripción del proceso de envasado de los aceites de oliva y los aceites de orujo de oliva

Recepción de las materias primas

- Recepción de los aceites en cisternas de distinta capacidad o en bidones u otros contenedores aceptados por la Norma.
- Recepción de los coadyuvantes tecnológicos destinados:
 - . al filtrado de los aceites: filtros de algodón, de papel o de otras fibras de celulosa, tierras de diatomeas, perlitas;
 - . al envasado: aire para insuflar en los envases, nitrógeno líquido.
- Recepción del material destinado al envasado:
 - . recipientes de cristal incoloro o coloreado, latas, cloruro de polivinilo (PVC) normal o biorientado, polietileno tereftalato (PET), polietileno de baja densidad (PEBD) normal o biorientado, polipropileno (PP), poliestireno (PS), tetrabrick, cerámica vitrificada;
 - . cápsulas y tapones de plástico, corcho o aluminio;

- etiquetas autoadhesivas o no, cola para las etiquetas o para el cierre de los envases, cartones, grapas, tintas para marcar el lote y la fecha de duración mínima, película plástica retráctil, palés.

Todos los materiales utilizados deben ser de uso alimentario.

Almacenamiento de las materias primas

- Hasta el momento de su uso: los aceites en cubas de almacenaje o en su envase de recepción en el caso de bidones o cisternas.
- Los coadyuvantes de envasado: en su envase original hasta su utilización.

Mezcla

- De aceites de oliva vírgenes comestibles entre sí.
- De aceite de oliva refinado o de aceite de orujo de oliva refinado con aceite de oliva virgen comestible.

Filtrado

- Filtrado para retener los cuerpos extraños o partículas y la humedad con vistas a obtener la limpidez y brillo esperados del producto terminado.

Envasado

- Insuflado de aire comprimido purificado en los recipientes que vayan a contener el aceite, destinados a la venta directa al consumidor.
- Insuflado de aire comprimido purificado para la formación de las botellas de material plástico.
- Llenado eventual añadido de nitrógeno en los casos que sea necesario, cierre o taponado de los envases, etiquetado y marcado del lote de envasado.
- Colocación de los envases en los embalajes destinados a su transporte y distribución.

Almacenamiento de los embalajes

- En palés listos para su transporte y distribución, colocados de forma que faciliten la rotación de los stocks.

6. Principios generales de higiene alimentaria: aplicación práctica y control

6.1. Emplazamiento de la empresa

- Alejado de zonas contaminadas y de actividades industriales que constituyan una grave amenaza de contaminación de los aceites.
- Alejado de zonas expuestas a inundaciones, a menos que estén protegidas por dispositivos de seguridad suficientes.
- Alejado de zonas expuestas a infestaciones de plagas.
- Ubicado en una zona suficientemente grande que facilite el acceso a los proveedores y distribuidores.

6.2. Instalaciones y equipamiento

- Las instalaciones deberán ser de materiales duraderos y estar sólidamente construidas para evitar cualquier deterioro por causas meteorológicas, edafológicas u otras.
- Las instalaciones deberán diseñarse de forma que la luz natural sea suficiente para el trabajo diurno dentro de la industria y que la ventilación sea suficiente en cada zona de trabajo, de forma que permitan una correcta limpieza y mantenimiento.
- La distribución interior del local deberá permitir la clara diferenciación de las zonas de trabajo en la empresa:
 - . zona de almacenaje de los aceites a su entrada en la empresa, adaptada a las modalidades de recepción de los aceites;
 - . zona de almacenaje de los envases y embalajes, de fácil acceso a la cadena de envasado;
 - . zona de almacenaje de los coadyuvantes tecnológicos destinados al filtrado: zona aislada, seca y bien cerrada;
 - . laboratorio de control de las características fisicoquímicas y organolépticas de los aceites a su entrada en la empresa, antes de su mezcla, y del producto terminado: zona aislada, bien ventilada y luminosa;

- . cadena de llenado, de cierre o taponado de los envases, de etiquetado y de colocación en los embalajes de distribución: zona espaciosa, adaptada al tipo de cadena; las líneas de llenado deberán estar dotadas de un sistema de iluminación que facilite las operaciones de limpieza; deberán asimismo estar separadas de las zonas de almacenaje y no hallarse en contacto directo con el exterior;
- . zona de almacenaje de los detergentes y lubricantes: zona aislada, seca y bien cerrada, de fácil mantenimiento y limpieza;
- . zona de almacenaje de los embalajes en espera de su distribución: temperatura estable, luminosidad y ventilación adecuada.
- El equipamiento deberá estar adaptado a cada una de las funciones, funcionar correctamente y encontrarse en perfecto estado.
- Los equipos móviles de la maquinaria deberán estar protegidos mediante dispositivos de seguridad.
- Las instalaciones deberán estar provistas de un dispositivo contra incendios.
- Las instalaciones deberán contar con un suficiente abastecimiento de agua potable.
- Las instalaciones sanitarias, separadas de las zonas de trabajo, deberán garantizar el mantenimiento de un grado apropiado de higiene corporal: dispositivos para lavarse y secarse las manos higiénicamente (lavabos con pedales y grifos de agua fría y caliente), retretes diseñados según las normas de higiene, vestuarios adecuados para que el personal pueda cambiarse. Se recomienda baños separados para los trabajadores.

6.3. Locales

- La superficie de las paredes y de los tabiques deberá ser lisa, de materiales impermeables y fáciles de limpiar y desinfectar.
- El suelo deberá ser de material resistente, estanco, no deslizante, fácil de limpiar y desinfectar y que permita un buen desagüe.
- Las ventanas deberán estar protegidas para evitar que entren insectos o roedores y ser fáciles de limpiar.
- Las puertas deberán tener una superficie lisa y no absorbente y ser fáciles de limpiar y desinfectar. Las puertas exteriores deberán abrirse hacia el exterior y ser fáciles de abrir desde dentro. Deberán ser lo suficientemente herméticas como para impedir la entrada de roedores o de cualquier otro animal pequeño.

- Las aberturas en el suelo para el paso de las canalizaciones o tuberías deberán estar lo suficientemente protegidas como para impedir todo tipo de contaminación.
- Los espacios entre los equipos deberán ser suficientes para permitir que el personal se desplace sin peligro.
- La altura del local será suficiente para permitir una adecuada ventilación.
- La superficie mínima recomendada para cada trabajador deberá ser la adecuada para garantizar su seguridad, alrededor de 2 metros cuadrados.
- La iluminación artificial deberá estar adaptada a las zonas de trabajo. Se deberán proteger las bombillas para impedir la contaminación en caso de rotura.

6.4. Higiene del personal

- A las personas de las que se sabe o sospecha que padecen o son portadoras de alguna enfermedad o mal que pueda transmitirse por medio de los alimentos no deberá permitírseles el acceso a la industria si existe la posibilidad de que contaminen los productos.
- Ninguna persona de la que se sepa o sospeche que padece o es portadora de alguna enfermedad que pueda transmitirse por medio de los alimentos podrá ser autorizada a trabajar en ninguna de las zonas de producción siempre que exista una probabilidad directa o indirecta de contaminación de los productos.
- El personal empleado en la empresa deberá mantener un alto grado de aseo personal. Asimismo, deberá lavarse siempre las manos antes de manipular los productos e inmediatamente después de hacer uso del retrete.
- El personal empleado en la empresa de envasado no podrá tener comportamientos que puedan contaminar el aceite, como por ejemplo: fumar, escupir, masticar o comer, estornudar o toser cerca de los mismos.
- La ropa del personal empleado en la empresa de envasado deberá estar adaptada a sus tareas y no presentar riesgos.
- El personal que trabaje en zonas donde el ruido sea alto y continuo deberá utilizar los protectores auriculares adecuados.
- El personal deberá estar dotado de dispositivos de protección individuales.

6.5. Responsabilidades – registro de los controles

- La dirección de la empresa será responsable de la aplicación de las normas de higiene y del control de las mismas.

7. **Identificación de peligros**

7.1. Recepción de las materias primas

Peligros:

- Físicos: presencia de cuerpos extraños en el aceite: sobre todo cristal, polvo, trozos de metal, pequeños animales, insectos.
- Microbiológicos: sobre todo contaminantes contemplados en la Norma Comercial.
- Químicos: residuos de productos fitosanitarios en los aceites de oliva vírgenes, presencia de disolventes halogenados o residuos de disolventes de extracción de los aceites de orujo refinados, (trazas de contaminantes alergénicos; aceites no conformes con su denominación, solventes aromáticos, hidrocarburos aromáticos policíclicos.

Medidas preventivas:

- Control de los proveedores, exigencia de certificados que atestigüen que las materias primas destinadas al envasado son de calidad alimentaria, exigencia de certificados que atestigüen la conformidad de los coadyuvantes de filtración o para el envasado.
- Control del transporte, certificado de transporte de alimentos en el vehículo.
- Control de detergentes y lubricantes para comprobar que son de calidad alimentaria.

Puntos críticos de control (PCC):

- Toma de muestras y análisis fisicoquímico y organoléptico de los aceites para su aceptación y almacenamiento por separado.
- Muestreo de los envases y control visual de su conformidad.

Límites críticos:

- Contenido máximo de residuos de productos fitosanitarios, de disolventes halogenados o de disolventes de extracción; otros contaminantes descritos en el apartado sobre peligros químicos.
- Límites de aceptabilidad de las características fisicoquímicas y organolépticas en función de las categorías de aceites.

Sistema de vigilancia para cada PCC:

- Controles analíticos pertinentes.

Medidas correctoras:

- Separación de los lotes.
- Devolución al proveedor.
- Desclasificación y reelaboración.

7.2. Almacenamiento de las materias primas

- Siempre que se respeten las normas de buenas prácticas de higiene, no cabe identificar ningún peligro en esta etapa.

7.3. Mezcla

- Siempre que se respeten las normas de buenas prácticas de higiene, no cabe identificar ningún peligro en esta etapa.

7.4. Filtrado del producto terminado

- Siempre que se respeten las normas de buenas prácticas de higiene, no cabe identificar ningún peligro en esta etapa.

7.5. Envasado

Peligros:

- Físicos: cristales rotos, insectos, polvo.
- Químicos: insuflado de aire sucio.

7.6. Almacenamiento de los embalajes

- Siempre que se respeten las normas de buenas prácticas de higiene, no cabe identificar ningún peligro en esta etapa.

8. Puntos de control de la calidad de las empresas de envasado de aceites de oliva y aceites de orujo de oliva

8.1 Recepción de las materias primas

- Aceites:

Puntos de control: . *Medida de buena práctica, preventiva o correctora.*

Medio de transporte de los aceites: . Control y registro del estado de limpieza y del certificado de la carga anterior.
. Posibilidad de rechazar la carga.

Conformidad de los aceites con su denominación: . Control y registro de los certificados de análisis físico y organoléptico.
. Análisis de control de la conformidad.
. Control de la conformidad con el pedido realizado.
. Posibilidad de rechazar la carga.
. Análisis de la presencia de contaminantes.

- Otras materias primas:

Materiales de filtrado: . Certificación de los proveedores.

Material de envasado: . Certificación de los proveedores.
. Control visual del embalaje hermético de las botellas, bidones y tapones, y de la limpieza de los palés.

- Nitrógeno: . Certificación de los proveedores.
- Productos de limpieza y mantenimiento: . Certificación de los proveedores.
- Envases, cola, tinta: . Certificación de los proveedores.

8.2. Almacenaje de las materias primas

- Punto de control:* . *Medida de buena práctica, preventiva o correctora*
- Limpieza de las cisternas: . Cumplimiento de las normas de higiene.
- Limpieza de los locales de almacenaje: . Cumplimiento de las normas de higiene.
. Garantía de que las superficies y conducciones de las cisternas y zonas de almacenaje son inalterables, sin cesión de sustancias al contenido (acero inoxidable, resinas epoxi, vitrificados, etc.).

8.3 Mezcla

- Punto de control:* . *Medida de buena práctica, preventiva o correctora.*
- Características de los aceites: . Análisis químico y organoléptico.

8.4 Filtrado

- Punto de control:* . *Medida de buena práctica, preventiva o correctora.*
- Control de la limpidez

8.5 Envasado

Punto de control: . *Medida de buena práctica, preventiva o correctora.*

8.6 Almacenamiento de los embalajes

Punto de control: . *Medida de buena práctica, preventiva o correctora.*

9. **Control de los documentos relacionados con el registro de la calidad, auditorías de calidad**

9.1 **Objeto y ámbito de aplicación**

El presente procedimiento define las responsabilidades y modalidades para la identificación, recopilación, archivado, conservación y distribución de los documentos relacionados con el registro de la calidad.

Su objeto es encontrar con rapidez y conservar de forma correcta todos los documentos relacionados con el registro de la calidad.

Se considerarán documentos de registro de la calidad los impresos, registros y otros documentos, codificados o no, que contengan detalles inherentes a la calidad (del producto, servicio u organización).

Los documentos relacionados con el registro de la calidad permitirán a la dirección controlar la eficacia y eficiencia del Sistema de Calidad aplicado por la empresa, según los objetivos establecidos en el plan de mejora y la política para la calidad.

9.2 **Identificación de los documentos relacionados con el registro de la calidad**

Los documentos relacionados con el registro de la calidad deberán enumerarse en un impreso en el que figurarán todos los documentos en uso relacionados con la calidad, el nombre del responsable de la conservación, el lugar de conservación y las funciones autorizadas a acceder a ellos.

La identificación de los documentos relacionados con el registro de la calidad se efectuará según las modalidades descritas en el procedimiento de control de los datos y documentos.

9.3. Recopilación y registro

Cada área que recopile o reciba del exterior documentos relacionados con el registro de la calidad, archivará el original junto con todos los documentos anteriores, aun cuando estuvieran obsoletos.

El archivado de los impresos emitidos deberá garantizar la conservación de los documentos en lugares idóneos sin riesgos de deterioro, permitiendo que sean rápidos de encontrar y que estén disponibles en el periodo de tiempo establecido.

9.4. Los archivos

9.4.1. Archivos de trabajo de área

Cada área estará provista de un archivo propio donde se guardará copia de los documentos necesarios para el desarrollo del propio trabajo. El responsable de área será también responsable del archivo de las copias y de su correcta conservación. Los documentos se archivarán en clasificadores colocados en un espacio concebido a tal efecto.

Cada vez que un documento archivado quede obsoleto, se destruirá o identificará con un sello con la palabra “ANULADO” y se sustituirá por el nuevo.

9.4.2. Archivo general

Habrá un archivo general con los impresos originales a cargo del RGC, en el que estará recopilada toda la documentación.

El acceso a los archivos estará permitido sólo a las personas autorizadas, incluidos los clientes, siempre que lo soliciten por escrito.

Los documentos relacionados con los registros de la calidad que procedan del exterior, serán visados a su recepción e introducidos en la carpeta correspondiente.

9.4.3. Archivo electrónico

Dentro del sistema, cada operador podrá utilizar, según sus necesidades, los programas relativos al propio sector de pertenencia con la posibilidad de compartirlos parcialmente mediante claves de acceso (lectura o lectura-escritura) o en su totalidad. Habrá además un programa de gestión que será consultado mediante acceso personalizado, para el cual cada operador tendrá un login y un password propios relacionados con el tipo de menú a controlar (p.e., Ventas, Compras). Las modalidades de gestión se especificarán en el procedimiento para la gestión de los archivos computerizados (PR SALV).

9.5. **Procedimientos**

- Procedimientos para la gestión de los archivos informatizados (PRSALV)

9.6. **Documentación**

- Lista de los documentos del Sistema de Calidad (LISDOC)
- Record Summary (RESUMM)

9.7. **Certificación del Sistema de Calidad**

La organización deberá efectuar auditorías internas para garantizar la correcta aplicación de todos los procedimientos relacionados con la calidad.

Se deberá redactar un plan de mejora cuando se precisen medidas correctoras.

Los proveedores deberán ser asimismo auditados por estructuras externas que garanticen la calidad.

10. **Formación en materia de higiene y seguridad en el trabajo**

El personal que realice actividades que influyan en la calidad del producto deberá contar con la debida capacitación, obtenida mediante la formación, el entrenamiento y la experiencias pertinentes.

La Organización deberá definir las competencias de su personal, proporcionarle el correspondiente entrenamiento y garantizar que sea consciente de la importancia de las actividades que desempeñe. Deberá asimismo conservar la documentación relativa al grado de formación y entrenamiento de su personal.

11. **Satisfacción del cliente**

La Organización deberá establecer procedimientos internos que garantien y evalúen la satisfacción del cliente, mediante:

- la comprobación de la conformidad del producto y de los servicios con los requisitos requeridos;
- la gestión y evaluación de las reclamaciones;
- el establecimiento de un sistema para el seguimiento del grado de satisfacción del cliente tanto en lo relativo al suministro de productos específicos como a la relación general que el cliente mantiene con la empresa.

12. Bibliografía

CAC/RCP 1-1969, Rev. 4 (1997 – Revisión 2003) Código internacional recomendado de prácticas – Principios generales de higiene de los alimentos.

Apéndice CAC/RCP 1-1969, Rev. 4 (1997 – Revisión en 2003) Sistema de análisis de peligros y de puntos críticos de control (HACCP) y directrices para su aplicación.

Documento de trabajo sobre la utilización del sistema HACCP en las pequeñas empresas y/o en las empresas menos desarrolladas.

Anteproyecto de directrices sobre la utilización y la promoción de sistemas de garantía de la calidad, CX/FICS 00/5, diciembre de 1999.

ISO 8402 – Management de la qualité et assurance de la qualité – Vocabulaire.

ISO 9001 – Systèmes qualité – Modèle pour l’assurance de la qualité en conception, développement, production, installation et prestations associées.

ISO 9002 – Systèmes qualité – Modèle pour l’assurance de la qualité en production, installation et prestations associées.

ISO 9003 – Systèmes qualité – Modèle pour l’assurance de la qualité en contrôle et essais finals.

ISO 9000-2000 – Systèmes de gestion de la qualité (en sustitución de las normas ISO 8402, 9001, 9002 y 9003 en cuanto sean adoptadas por la ISO).

ISO 22000:2005 – Systèmes de management de la sécurité des aliments.

Guía de aplicación del sistema de análisis de riesgos y control de puntos críticos en la industria del refinado y envasado de aceites comestibles – Ministerio de Sanidad y Consumo – Dirección General de Salud Pública / FIAB / ANIERAC / ASOLIVA.

Reg. (CE) 178/2002 – Principios y requisitos generales de la legislación alimentaria.

Reg. (CE) nº 327/2001 relativo al almacenamiento privado de aceite de oliva.

Norma comercial aplicable a los aceites de oliva y los aceites de orujo de oliva (COI/T.15/NC nº 3/Rev. 1 – diciembre 2003).

Reg. (CE) nº 852/2004 relativo a la higiene de los productos alimenticios.
