




*Bodegas y Viñedos*  
**VEGA DE YUCO**  
LANZAROTE



*Manual de Calidad, Medio Ambiente y  
Seguridad Alimentaria*




	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	Edición 6	Febrero 2021	Página 2 de 34

## MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA


Edición	Fecha	Modificaciones
1	14/02/18	Creación
2	Octubre 2019	Actualización de todos los apartados del manual y del formato
3	Diciembre 2019	Actualización de la climatología
4	Septiembre 2020	Actualización del contexto externo. Se adiciona el punto 2.2.5. Situación sanitaria.  Se excluye el proceso de "Diseño".
5	Febrero 2021	Actualización contexto y necesidades y expectativas partes interesadas
6	Febrero 2021	Aplicabilidad Diseño

<b>Editado por:</b> Responsable de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Alimentaria	Firma
<b>Aprobado por:</b> Dirección	Firma


	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	Edición 6	Febrero 2021	Página 3 de 34

# Índice

<b>0. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>1. ASPECTOS GENERALES.....</b>	<b>6</b>
<b>2. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>7</b>
2.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA. EXCLUSIONES .....	7
2.2. CONTEXTO EXTERNO .....	7
2.3. CONTEXTO INTERNO .....	13
2.4. PARTES INTERESADAS .....	15
2.5. PROCESOS .....	20
<b>3. LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....</b>	<b>21</b>
3.1. ENFOQUE AL CLIENTE .....	21
3.2. POLÍTICA .....	22
3.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN .....	22
<b>4. PLANIFICACIÓN.....</b>	<b>23</b>
4.1. RIESGOS Y OPORTUNIDADES .....	23
4.2. REQUISITOS LEGALES Y NORMAS DE REFERENCIA .....	23
4.3. OBJETIVOS .....	24
4.4. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS .....	24
<b>5. APOYO.....</b>	<b>25</b>
5.1. RECURSOS .....	25
5.2. COMUNICACIÓN .....	26
5.3. INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....	26

	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	<b>Edición 6</b>	<b>Febrero 2021</b>	<b>Página 4 de 34</b>

<b>6. OPERACIÓN .....</b>	<b>28</b>
6.1. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO .....	28
<b>7. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....</b>	<b>30</b>
7.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN .....	30
7.2. AUDITORÍA INTERNA.....	31
7.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	31
<b>8. MEJORA.....</b>	<b>32</b>
8.1. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.....	32
8.2. MEJORA CONTINUA .....	32
<b>9. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA .....</b>	<b>34</b>


	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	<b>Edición 6</b>	<b>Febrero 2021</b>	<b>Página 5 de 34</b>

## **0. INTRODUCCIÓN**

Este Manual de Calidad ha sido elaborado y editado por el Responsable de Calidad bajo la supervisión y aprobación de la Dirección de la empresa con el fin de dar respuesta a las exigencias relacionadas con la Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Alimentaria de los productos elaborados y comercializados por **VEGA DE YUCO S.A.T.** conforme a las normas con versión vigente UNE-EN-ISO 9001, UNE-EN-ISO 14001 y UNE-EN-ISO 22000.

Las actualizaciones del Manual se llevan a cabo como consecuencia de:

- Cambios en la organización
- Propuestas de mejora
- Auditorías internas y externas
- Exigencias de las partes interesadas

	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	<b>Edición 6</b>	<b>Febrero 2021</b>	<b>Página 6 de 34</b>


## 1. ASPECTOS GENERALES

El análisis de nuestra organización y las exigencias del sector y de nuestros clientes, han llevado a **VEGA DE YUCO S.A.T.**, al diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad en combinación con un Sistema de Gestión Medio Ambiental y de la Seguridad Alimentaria, implantado según los criterios de las normas UNE, legislaciones sanitarias vigentes y recomendaciones internacionales que aplican al sector., con el principal objetivo de implementar la mejora continua.

El presente Manual es propiedad de **VEGA DE YUCO S.A.T.** y no está permitida su reproducción total o parcial, sin la autorización de la Dirección de la empresa. Los poseedores de copias controladas recibirán oportuna información de aquellos cambios que se produzcan, como consecuencia de las revisiones a las que se someta el mismo. A la aparición de una nueva edición será necesaria la sustitución del ejemplar caducado. En el caso que dos o más cargos coincidan en una misma persona, será bastante con la difusión de una única copia para la persona en cuestión. En la lista de ejemplares controlados, se hará constar que no han sido difundidos por esta causa.

Dicho Manual se ha elaborado para describir el compromiso de **VEGA DE YUCO S.A.T.** en materia de calidad, medio ambiente y seguridad alimentaria. Así, se pretende:

- Establecer una política adecuada a los objetivos generales de la empresa.
- El conocimiento y el cumplimiento de las expectativas que tienen las organizaciones en esas materias.
  - Prevenir la contaminación.
  - Garantizar la inocuidad de los alimentos elaborados.
  - Conseguir la satisfacción de los clientes mediante la aplicación efectiva del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Alimentaria.
    - Asegurar que, no solo se cumplen los requisitos legales aplicables a la actividad de la empresa, sino que se superan sus exigencias.
    - Disponer de un instrumento efectivo para dar a conocer las actuaciones de la empresa a partes interesadas.

	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	<b>Edición 6</b>	<b>Febrero 2021</b>	<b>Página 7 de 34</b>

## 2. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

La organización de la empresa queda reflejada en el *ANX-02 Organigrama Vega de Yuco*, ubicado en la carpeta 05-Anexos.

El equipo de inocuidad alimentaria queda definido en el apartado “Equipo de Inocuidad Alimentaria” incluido en el Manual APPCC.


### 2.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA. EXCLUSIONES

De acuerdo con los procesos que se desarrollan en **VEGA DE YUCO S.A.T.**, son de aplicación todos los requisitos bajo el estándar de ISO 9001, ISO 14001 e ISO 22000: Diseño, elaboración, envasado y comercialización de vino (y todas las partes interesadas, cuestiones externas e internas, productos y servicios vinculados a estas actividades)

La actividad del campo queda excluida de todos los alcances, ya que la mayor cantidad de uva procede de nuestros proveedores (vicultores) y serán tratados como tal, evaluando y siguiendo su desempeño; mientras que respecto a los requisitos no se presentan ninguna exclusión.

### 2.2. CONTEXTO EXTERNO

Lanzarote es la isla más oriental del archipiélago canario. Se sitúa entre las latitudes 28°14' y 28°49' N y las longitudes 7°13' y 7°41', a 1.000 km. del suroeste de la Península Ibérica y, a 100 km., aproximadamente, al oeste de Marruecos.

	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	<b>Edición 6</b>	<b>Febrero 2021</b>	<b>Página 8 de 34</b>

Lanzarote posee el paisaje más singular del archipiélago canario, modelado con la lava de numerosos volcanes, y con su aspecto lunar que en el Parque Nacional de Timanfaya alcanza matices espectaculares.

A pesar de la endémica escasez de las lluvias, de la vecindad de la calurosa África, la isla reúne condiciones para la viticultura, un milagro que se debe en partes iguales al trabajo incansable de los viticultores y a la benéfica acción de los vientos alisios que llevan la humedad del Atlántico sobre su atormentada geografía. Siendo la viticultura de Lanzarote uno de los ejemplos más patentes de esta lucha dramática del hombre y el medio.

Debemos de considerar que el hecho de ser un archipiélago condiciona en ocasiones la disponibilidad de recursos que han de venir de afuera, aspecto que puede incrementar el impacto ambiental de nuestra actividad en lo referente a cuestiones como el cambio climático global acelerado provocado por el exceso de generación de gases de efecto invernadero como el CO<sub>2</sub> emitidos durante el transporte.


La práctica de cultivo de la vid se desarrolla en zonas en las que el suelo fue cubierto por una capa de lapilli de espesor importante. Estas circunstancias se dieron en zonas cercanas a conos de emisión, especialmente las que tuvieron lugar entre los años 1730 y 1736.

Los vinos de la Denominación de Origen Lanzarote se caracterizan por tener un marcado sabor volcánico-mineral perfectamente equilibrado con la acidez relativamente alta que presentan.

### **2.2.1. Climatología**

El rasgo más relevante en la climatología de Lanzarote es su aridez. Ésta viene determinada por la escasa altitud y su orografía homogénea, cualidades que impiden que se alcance la cota de inversión del alisio, y, por lo tanto, no se produce interceptación del mar de nubes ni la consecuente descarga de humedad como ocurre en la mayor parte de las Islas Canarias. Otros factores que determinan en menor medida la aridez de algunas zonas de la isla son la orientación y la cercanía geográfica al continente africano.



	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	<b>Edición 6</b>	<b>Febrero 2021</b>	<b>Página 9 de 34</b>

Se puede clasificar el clima de Lanzarote como desértico, según el índice de Lang; hiperádico, según el índice de Martonne y mediterráneo semiárido subtropical, según la clasificación de Papadakis.

La temperatura media de la zona geográfica es de 20° C, con variaciones térmicas entre los meses más fríos y los más cálidos, siendo la diferencia media de temperaturas entre enero y agosto de alrededor de 7° C.

El contraste térmico diurno en esta isla puede llegar hasta 17° C en el mismo día, siendo estas variaciones, entre el día y la noche, propias de regiones de naturaleza desértica.


La precipitación media anual es inferior a 150 mm. En cuanto a la variación estacional, cabe destacar, que el mes más lluvioso es diciembre, produciéndose la mayor parte de la precipitación anual entre los meses de noviembre y marzo, y siendo prácticamente nulas entre los meses de junio y agosto.

Debido a la escasez de barreras geográficas y a la influencia, tanto de los vientos alisios como de las brisas marinas, el viento es un factor característico de Lanzarote en particular, siendo además casi constante a lo largo de todo el año y, dando lugar a algunas de las prácticas agrícolas características de Lanzarote.

La dirección del viento que predomina es la N-NE y su mayor concentración y velocidad se concentran durante los meses de verano, cuando los vientos alisios presentan su mayor intensidad, oscilando la velocidad media anual entre 5 y 7 m/s. Estos vientos Alisios condensan la humedad del océano sobre la porosa ceniza volcánica, que actúa a modo de esponja, reteniendo el rocío y transmitiéndolo a las parras durante el día.

La humedad relativa como variable climática puede ser considerada relativamente alta, habiéndose registrado humedad relativa media anual de 69%, con importantes variaciones estacionales, con valores máximos del 72% en los meses de medias más altas (diciembre y enero) y mínimos del 66% en los meses con medias más bajas (abril y mayo).

También son importantes las variaciones diarias, registrándose valores máximos superiores al 80% a primera hora de la mañana, y valores mínimos inferiores al 40% a mediodía, coincidiendo con las horas de máxima insolación.

	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	<b>Edición 6</b>	<b>Febrero 2021</b>	<b>Página 10 de 34</b>

La escasa nubosidad, característica generalizada a lo largo de todo el año, favorece el elevado número de horas de radiación solar, obteniéndose un valor medio de 7,8 horas/día. Si bien es verdad que existen variaciones en cuanto al número de horas de insolación entre las distintas estaciones, dándose el valor máximo en verano (9,5 horas/día), valores intermedios en primavera y otoño (8 horas/día y 7 horas/día respectivamente) y mínimos en invierno (6 horas/día) (AEMET, 2010).

Las altas temperaturas, la influencia de los vientos y los altos valores de insolación determinan una tasa anual de evaporación media en tanque vaporimétrico de alrededor de 1.800 mm. Y cercanos a 960 mm. Utilizando el método Thornthwaite, siendo estas variaciones, entre el día y la noche, propias de regiones de naturaleza desértica.


### **2.2.2. Suelo y tipo de cultivo**

Las plantaciones se encuentran en enarenado, bien en hoyos o en zanjas, las cuales pueden estar perimetrales o a lo largo de toda la finca.

Las pendientes no son muy elevadas, en altitudes comprendidas entre los 200 y 500 metros, sobre el nivel del mar pues la mayor altura de la isla son 670 metros.

Los suelos en los que se asientan los viñedos son suelos volcánicos, bien diferenciados e incluso rojos profundos sobre formaciones basálticas antiguas. Aparecen como suelos fósiles al haber sido cubiertos por erupciones volcánicas más recientes o por depósitos diluviales. La capa lapilli o “picón” cubre el suelo vegetal de la viña facilitando la rápida filtración de la lluvia, evitando la evaporación de la tierra vegetal y manteniendo constante la temperatura del suelo (efecto termorregulador).

La forma de desarrollar el cultivo consiste en la apertura de un hoyo de unos 3 m. de diámetro por 2-2,5 m. de profundidad hasta llegar a la superficie del suelo enterrado, en el que se produce la plantación de la vid con sistemas radiculares profundos. Frecuentemente, el hoyo, va acompañado de una estructura de piedra que actúa de cortaviento que protege a la planta y conjuntamente al primero, componen un paisaje vitícola propio de Lanzarote que alcanza su máxima expresión en La Geria. Esta forma de cultivo no permite el uso de maquinaria, por lo que las labores se desarrollan de forma manual, además imposibilita el empleo de densidades de plantación altas, con el

	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	<b>Edición 6</b>	<b>Febrero 2021</b>	<b>Página 11 de 34</b>

escaso rendimiento que esto conlleva, obteniéndose producciones bajas, pero de calidad.

En la zona de Tinajo y Haría se usa el sistema de zanjas, bien perimetrales o zanja en toda la parcela. La capa de lapilli en esta zona es menor, sobre todo en Haría, donde en algunas zonas es muy escaso. La principal zona en Haría es la de Yé – Lajares.

Esta forma de cultivo hace viable la supervivencia de las vides en un suelo que proporcionan vinos en los que el equilibrio volcánico-mineral-acidez está perfectamente conseguido y constituye la característica diferenciadora del vino de Lanzarote.

Uno y otro sistema son de una gran originalidad y belleza, especialmente en la zona de la Geria, y gracias a ellos el paisaje de la isla está salpicado de viñedos que suman unas 2.000 ha. Y que producen, como no podía ser menos después de tanto derroche de trabajo e ingenio, excelentes vinos.


### **2.2.3. Tipos de uva**

Existe gran diversidad de variedades viníferas con predominio de las variedades blancas, y dentro de éstas la malvasía volcánica es su mayor representante. Se trata de una variedad autóctona, mayoritaria en la denominación de origen Lanzarote, perfectamente adaptada a las condiciones edafo-climáticas de la isla y en la que el binomio acidez-sabor volcánico-mineral viene a determinar por extensión la característica diferenciadora de estos vinos.

La Malvasía Volcánica está perfectamente adaptada al medio y da una uva pequeña, de escaso rendimiento, pero de gran calidad por su equilibrio, sabor y perfume que luego traslada al vino. No debemos olvidar la variedad Diego, variedad de maduración tardía y que proporciona unos vinos muy aromáticos. Existen también otras variedades blancas como la Listán Blanco y Moscatel y variedades negras como la Listán Negro.

La mayor parte de la cosecha se destina a la elaboración de vinos blancos, ya sean secos, semisecos, semidulces, dulce, vinos de licor, crianzas y espumosos, aunque también haya que destacar no sólo los rosados, sino también sus tintos de gran calidad.

Los blancos jóvenes son vinos de color amarillo pajizo, muy aromáticos, destacando la personalidad que les confiere la “Malvasía”. Los rosados son vinos de color rosa –

	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	<b>Edición 6</b>	<b>Febrero 2021</b>	<b>Página 12 de 34</b>

grosella, frescos, afrutado y persistentes. Los tintos son, en general, vinos de mediana capa, cálidos y de buena estructura. Los vinos de licor elaborados a partir de la variedad Moscatel son muy generosos, aromáticos y de excelente calidad como vinos de postre o aperitivo.

El rendimiento por hectárea constituye todo un récord negativo; oscila entre los 1.000 y 1.500 kg. la producción de la isla está sometida a los antojos climáticos, oscilando la producción entre el millón y los tres millones de kilos.

#### **2.2.4. Gestión ambiental**


La empresa BODEGAS VEGA DE YUCO tiene la misión de ser una organización dedicada al sector vinícola en un lugar privilegiado, con Denominación de Origen en Lanzarote, nos dedicamos a la elaboración, embotellamiento y distribución de vino.

Por ello estamos comprometidos a desarrollar nuestras actividades de manera respetuosa con el medioambiente tratando de reducir a la menor cantidad posible los impactos ambientales, siempre teniendo en cuenta las posibilidades reales de nuestra organización para que la consecución de la misión no comprometa la estabilidad de nuestros empleados.

La visión de BODEGAS VEGA DE YUCO es ser una empresa orientada a la gestión por procesos para asegurar el control y mejora de los mismos, la integración de nuestro personal en su desarrollo, y el cumplimiento del compromiso de prevención de la contaminación en la medida de lo posible para que con el tiempo nuestros impactos sean menores, para ello se tratarán de reducir los consumos de recursos naturales en la medida de lo posible, así como la producción de residuos.

#### **2.2.5. Situación sanitaria**

Dentro del contexto externo, aparece en marzo de 2020 la pandemia mundial por coronavirus (COVID-19). La empresa recurre a un expediente de regulación temporal de empleo (ERTE) así como a modalidades de teletrabajo en los casos que fuese posible y reducciones de jornada. Los propósitos de estas medidas son dos, el primero la disminución de contacto entre empleados y segundo paliar el descenso de las ventas.

	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	<b>Edición 6</b>	<b>Febrero 2021</b>	<b>Página 13 de 34</b>

Durante el período de vendimia y posteriormente, se vuelve a la “nueva normalidad”, con el uso de mascarillas y tomando las medidas sanitarias oportunas.

El estado de alarma sanitaria provocado por el COVID-19 ha tenido un impacto significativo en nuestra actividad, tanto a corto como medio plazo.

Nuestro personal ha recibido la formación necesaria y ha adoptado las medidas higiénico sanitarias recomendadas para garantizar nuestra seguridad y la del resto de partes interesadas (clientes, proveedores...).

El contexto externo se ha visto alterado, sobre todo por el efecto negativo que ha tenido en hostelería que ha tenido una repercusión directa en nuestras ventas.


### **2.3. CONTEXTO INTERNO**

**VEGA YUCO S.A.T.** es una empresa joven que se fundó en 1997. Su meta es la obtención de un producto de calidad combinando los métodos tradicionales de elaboración con las nuevas tecnologías.

La bodega se encuentra en la finca familiar y está situada en la isla de Lanzarote, en el pueblo de Masdache ubicado en el corazón de los viñedos de La Geria, una amplia zona de la viticultura.

Las instalaciones actuales cuentan con:

- Una bodega
- Una sala de producción, donde se embotellan toda nuestra variedad de referencias
  - Un laboratorio donde se llevan a cabo análisis de uva, mosto y vino
  - Un almacén, donde se guardan nuestros productos auxiliares, así como el producto terminado
- Una oficina central

	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	<b>Edición 6</b>	<b>Febrero 2021</b>	<b>Página 14 de 34</b>

- Un viñedo de 2,54 hectáreas

Estas instalaciones se dividen en seis departamentos:

- Departamento técnico
- Departamento administrativo – contable
- Departamento comercial
- Dirección
- Campo

Todo ello situado en una finca de su propiedad, donde además se cultivan viñas, ubicadas en el Camino del Cabezo en el municipio de Tías, Lanzarote

Don Rafael Espino Curbelo ostenta el cargo de administrador de la sociedad. Los datos de su identificación industrial y de actividad son los siguientes:


Concepto	Identificación	Descripción
<b>I.A.E.</b> (Impuesto de Actividades Económicas)	425.1	Elaboración y crianza de vinos
	612.7	Comercio al por mayor de vinos y vinagres del país

La adscripción sectorial de actividad o sector que le corresponde es:

CNAE	Descripción
1102	Elaboración de vinos
4634	Comercio al por mayor de bebidas

La empresa dispone de un Registro General de alimentos, que agrupa la actividad que desarrolla la misma:

No. RGSA	Alcance

	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	<b>Edición 6</b>	<b>Febrero 2021</b>	<b>Página 15 de 34</b>

30.10318/GC	Elaboración, envasado, distribución y almacenamiento de vino
-------------	--


## 2.4. PARTES INTERESADAS

Se consideran partes interesadas cualquier individuo, grupo u organización que forme parte o se vea afectado por el mismo, obteniendo algún beneficio o perjuicio.

### 2.4.1. Proveedores

Nuestros proveedores principales son: viticultores, proveedores de botellas, corchos, etiquetas, productos enológicos, cápsulas y cajas.

Requisitos/expectativas de los <i>proveedores</i>		Requisitos de la empresa
Requisitos	Expectativas	
Órdenes de compra	<p>Pago puntual de las facturas.</p> <p>Respetar plazos de fabricación de pedidos.</p> <p>Relación duradera y estable.</p> <p>En el caso de viticultores, aceptación de todos los kilos de uva.</p>	<p>Respetar plazos de entrega de pedidos.</p> <p>Cumplir especificaciones de compra (<i>ver apartado características del producto en el Manual APPCC</i>).</p> <p>Cumplimiento de la política de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Alimentaria.</p> <p>Cumplimiento de las medidas higiénico-sanitarias derivadas de la crisis COVID-19.</p>

	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	<b>Edición 6</b>	<b>Febrero 2021</b>	<b>Página 16 de 34</b>

### 2.4.2. Clientes


Nuestros clientes principales son: hoteles, restaurantes, tiendas especializadas, supermercados y ventas directas.

Requisitos/expectativas de los <i>clientes</i>		Expectativas de la empresa
Requisitos	Expectativas	
Llegada a tiempo de los productos. Productos de calidad. Productos inocuos. Uva cultivada en Lanzarote. Producto dentro del DO Lanzarote. Cumplimiento de los requisitos legales.	Productos con un diseño exclusivo. Información clara de la marca. Buen servicio. Uva seleccionada.	Clientes satisfechos. Valoración positiva del producto. Cumplimiento de las medidas higiénico-sanitarias derivadas de la crisis COVID-19.

### 2.4.3. Empleados

Requisitos/expectativas de los empleados		Requisitos de la empresa
Requisitos	Expectativas	
Cumplimiento de la legislación laboral. Cumplimiento del contrato. Salario competitivo. Estabilidad.	Formación. Atención de quejas y/o sugerencias. Incentivación y motivación. Valoración de ideas y opiniones. Buen ambiente laboral.	Cumplimiento de la normativa. Cumplimiento de las medidas higiénico-sanitarias derivadas de la crisis COVID-19.




	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	<b>Edición 6</b>	<b>Febrero 2021</b>	<b>Página 17 de 34</b>

#### 2.4.4. Equipo de inocuidad de los alimentos

<b>Requisitos/expectativas del equipo de inocuidad de los alimentos (ver manual APPCC)</b>		<b>Requisitos de la empresa</b>
<b>Requisitos</b>	<b>Expectativas</b>	
Cumplimiento de los requisitos de ISO 22000 Aseguramiento de la Inocuidad Alimentaria de los productos Cumplimiento de los requisitos legales	Provisión de los recursos necesarios para garantizar y mantener la inocuidad alimentaria. Formación.	Aseguramiento de la Inocuidad Alimentaria de los productos

#### 2.4.5. Propietario - Dirección

<b>Requisitos/expectativas del propietario</b>		<b>Requisitos de la empresa</b>
<b>Requisitos</b>	<b>Expectativas</b>	
Rendimiento favorable de la inversión. Producto de calidad. Producto inocuo. Cumplimiento de la normativa legal.	Cumplimiento de la normativa legal. Trabajo organizado y en equipo.	Responsabilidad. Compromiso


	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	Edición 6	Febrero 2021	Página 18 de 34

#### 2.4.6. Administración pública

<b>Requisitos/expectativas de la Administración Pública</b>		<b>Requisitos de la empresa</b>
<b>Requisitos</b>	<b>Expectativas</b>	
Cumplimiento de la normativa vigente (bases legales, documentación, datos estadísticos)	Oferta de programas de promoción turística.	<p>Comunicación adecuada entre la administración pública y la organización.</p> <p>Participación en programas de promoción turística.</p> <p>Pago de impuestos.</p>

#### 2.4.7. Consejo Regulador Denominación de Origen de Lanzarote

<b>Requisitos/expectativas del Consejo Regulador Denominación de Origen de Lanzarote</b>		<b>Requisitos de la empresa</b>
<b>Requisitos</b>	<b>Expectativas</b>	
Cumplimiento de la legislación DO Lanzarote (bases legales, documentación, datos estadísticos)	No procede	Comunicación adecuada

	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	<b>Edición 6</b>	<b>Febrero 2021</b>	<b>Página 19 de 34</b>

#### 2.4.8. Distribuidores

Se encargan de la distribución de nuestros vinos en tres zonas diferenciadas: Canarias, Península y extranjero.

Requisitos/expectativas los distribuidores		Requisitos de la empresa
Requisitos	Expectativas	
Cumplimiento de los plazos. Producto de calidad.	Precios competitivos.	Comunicación adecuada


#### 2.4.9. Competencia

Expectativas de la <i>competencia</i> y de la empresa
Clientes y productos diferenciados. Posicionamiento inferior. Aliado en la Administración Pública. Aliado en la Denominación de Origen de Lanzarote. Participación en acciones promocionales conjuntas en el exterior.

#### 2.4.10. Entidades de certificación

Requisitos/expectativas de las entidades de certificación		Requisitos de la empresa
Requisitos	Expectativas	
Cumplimiento de los requisitos establecidos	No procede	Realización de auditorías en fechas previstas

La metodología utilizada para la identificación de las partes interesadas y el análisis del contexto interno y externo, se ha basado en una tormenta de ideas y puestas en común procedentes de los jefes(as) de departamento y Dirección.


	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	<b>Edición 6</b>	<b>Febrero 2021</b>	<b>Página 20 de 34</b>

#### 2.4.11. Entorno

Requisitos/expectativas del entorno		Requisitos de la empresa
Requisitos	Expectativas	
Cumplimiento de la normativa vigente en cuanto a limpieza, impacto medioambiental, etc.	Menor impacto ambiental posible	No aplica

#### 2.5. PROCESOS

Las actividades incluidas en los alcances de certificación están estructuradas en base a un enfoque a procesos. El mapa de procesos de la organización y su análisis individualizado puede consultarse en el documento *ANX-05 Mapa de procesos*.

	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	<b>Edición 6</b>	<b>Febrero 2021</b>	<b>Página 21 de 34</b>

### 3. LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Dirección asume el compromiso que supone la implantación de su Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Alimentaria con todo lo que ello implica. En ese sentido:


- Establecerá la Política de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Alimentaria, donde se indicarán cuáles son las prioridades a seguir en los procesos que se llevan a cabo, en lo referente a Calidad, Medioambiente y Seguridad Alimentaria.
- Revisará periódicamente los objetivos establecidos, para asegurar que éstos son viables dentro del periodo fijado establecido, adecuados a las necesidades de la empresa y apoyan a la inocuidad de los alimentos.
- Establecerá, conjuntamente con cada departamento, la planificación de incorporación de nuevos recursos.

Se define un organigrama de **VEGA DE YUCO S.A.T.** (*ANX-02 Organigrama Vega de Yuco*) quedando definidas las relaciones entre todos los departamentos.

#### 3.1. ENFOQUE AL CLIENTE

La organización cuenta con personal especializado, capaz de ofrecer al cliente la información y asesoramiento necesario para lograr su satisfacción en cuanto al cumplimiento de los requisitos especificados y características y cualidades de nuestros productos, así como toda la información técnica requerida sobre los productos (calidad, precios, formas de pago, etc.) además de la gestión de posibles modificaciones producidas en los pedidos y la comunicación de las mismas.

En lo relativo a la satisfacción del cliente, se mantiene el enfoque en la mejora de este aspecto realizándose para ello una evaluación de la percepción del cliente mediante una encuesta de satisfacción.

	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	<b>Edición 6</b>	<b>Febrero 2021</b>	<b>Página 22 de 34</b>


Además, los requisitos del producto se encuentran especificados en el Manual APPCC, en el apartado “características del producto”, y podrá ser consultado por los clientes.

### **3.2. POLÍTICA**

La Política de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Alimentaria (*ANX-01*) es difundida dentro de la empresa y se establece de forma que sea entendida por todos los integrantes de **VEGA DE YUCO S.A.T.** Además, está disponible en la página web.

### **3.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN**

En **VEGA DE YUCO S.A.T.** se establecen las distintas responsabilidades para el desarrollo e implantación del Sistema de Gestión, quedando plasmadas en el *RG-05 Ficha de requisitos* para cada puesto de trabajo, que se revisa y aprueba por Dirección.

	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	<b>Edición 6</b>	<b>Febrero 2021</b>	<b>Página 23 de 34</b>

## 4. PLANIFICACIÓN

### 4.1. RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La organización determina los riesgos y oportunidades que son necesarios abordar con el fin de asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos, prevenir o reducir los efectos no deseados y lograr la mejora. Para ello, se planifican acciones para abordar estos riesgos, además de integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de calidad y evaluar la eficacia de las mismas.


Este apartado se desarrolla en el *PR-11 Riesgos y oportunidades*, y los resultados se muestran en el *RG-40 Riesgos y oportunidades*.

### 4.2. REQUISITOS LEGALES Y NORMAS DE REFERENCIA

Para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Alimentaria de **VEGA YUCO S.A.T.** ha utilizado las versiones vigentes de las siguientes normas de referencia:

- UNE-EN-ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad.
- UNE-EN-ISO 14001. Sistema de Gestión Ambiental.
- UNE-EN-ISO 22000. Sistemas de Gestión de la Inocuidad de los alimentos.

Respecto a los requisitos legales aplicables, se crea el *RG-03 Control de la documentación externa*, donde se establece la normativa que aplica a **VEGA YUCO S.A.T.**

	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	<b>Edición 6</b>	<b>Febrero 2021</b>	<b>Página 24 de 34</b>

#### **4.3. OBJETIVOS**

Para identificar los posibles objetivos deben ser propuestos y establecidos por los responsables de los distintos departamentos conjuntamente con la dirección de la empresa.


Dichos objetivos se establecerán de forma que pueda realizarse su seguimiento y evaluación, y además se revisarán coincidiendo con los intervalos señalados para las revisiones por la dirección ordinarias. Sin embargo, podrán ser modificados sin llegarse a cumplir los intervalos predefinidos, siempre que el análisis de los datos aportados por el apartado de medición y mejora así lo aconsejen.

Se anexarán los objetivos al acta de revisiones por la dirección, distribuyéndose si procede como documento interno controlado.

#### **4.4. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS**

**VEGA DE YUCO S.A.T.** debe determinar la necesidad de cambios en el sistema de gestión, debiendo ser estos cambios planificados.



	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	<b>Edición 6</b>	<b>Febrero 2021</b>	<b>Página 25 de 34</b>

## 5. APOYO

### 5.1. RECURSOS

En **VEGA DE YUCO S.A.T.** se sigue la sistemática establecida en los procedimientos documentados para identificar las necesidades de recursos, tanto humanos como de infraestructura, revisando ambos en las revisiones por la dirección anuales.

#### 5.1.1. Recursos Humanos


Así, cuando para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad o para el cumplimiento de los requisitos de los clientes se detecten este tipo de necesidades, se procederá a establecer la planificación de la incorporación de éstas, así como la evaluación de la inversión que ello supone.

Todo el personal implicado en el desarrollo y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Alimentaria está formado adecuadamente para la realización de sus funciones y responsabilidades, conociendo las labores que debe llevar a cabo.

En el *RG-05 Ficha de requisitos* se definen los requisitos que ha de cumplir una persona de cada puesto de trabajo. Además, en el *RG-07 Plan de formación*, se establece la planificación de la formación que se proporcionará al personal durante el periodo establecido.

#### 5.1.2. Infraestructura

La infraestructura de **VEGA DE YUCO S.A.T.**, en cuanto a planos se refiere, se encuentra disponible en el Manual APPCC.

	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	<b>Edición 6</b>	<b>Febrero 2021</b>	<b>Página 26 de 34</b>

Se identificará la infraestructura existente y se elaborarán planes de mantenimiento preventivo, que aseguren en todos los casos la inocuidad de los productos que elabora **VEGA DE YUCO S.A.T.**

### **5.1.3. Ambiente de trabajo**

**VEGA DE YUCO S.A.T.** asegura el correcto ambiente de trabajo para el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Alimentaria así como las disposiciones legales vigentes en cuanto a prevención de riesgos laborales mediante la adecuada formación de sus empleados, su motivación y un adecuado diseño organizativo destinado a evitar conflictos y a favorecer la comunicación, participación y el compromiso del personal con los objetivos de la organización.


Respecto al ambiente de trabajo relativo a la inocuidad del producto, se han diseñado las instalaciones y equipamiento de forma que los factores físicos (temperatura, humedad, iluminación y circulación de aire) no interfieran en la adecuada elaboración y almacenamiento de productos inocuos, que además cumplen los requisitos y expectativas de los clientes de **VEGA DE YUCO S.A.T.**

## **5.2. COMUNICACIÓN**

El plan de comunicación establecido en **VEGA DE YUCO S.A.T.** se define en el *ANX-07 Plan de comunicación*, donde se muestra qué, cuándo, a quién, cómo, quién y se realiza la comunicación.


## **5.3. INFORMACIÓN DOCUMENTADA**

### **5.3.1. Control de la información documentada**

	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	<b>Edición 6</b>	<b>Febrero 2021</b>	<b>Página 27 de 34</b>

Para el control de toda la documentación requerida para el desarrollo y mantenimiento del Sistema de Gestión se establece el *PR-01 Elaboración y control de la documentación*. Donde se establece el proceso para elaborar documentos, incluyendo el formato, revisión y aprobación, así como el control y distribución.

Además, en el *RG-01 Control de documentos* se encuentra la relación de documentos su edición actual y su ubicación.

	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	<b>Edición 6</b>	<b>Febrero 2021</b>	<b>Página 28 de 34</b>

## 6. OPERACIÓN

### 6.1. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

#### 6.1.1. Control de la producción de la provisión del servicio

La organización planifica y realiza la prestación del servicio bajo condiciones controladas, las cuales incluirán:

- Información acerca de las características del producto
- Instrucciones de trabajo
- El uso de los equipos apropiados


En el manual APPCC existen apartados específicos que aplican con esta fase de producción y prestación de servicio como son:

- Características del producto (materias primas)
- Características del producto (productos finales)
- Uso previsto de los productos finales
- Disposición de productos no conformes
- Evaluación para la liberación de los productos finales

#### 6.1.2. Identificación y trazabilidad

En **VEGA DE YUCO S.A.T.**, la elaboración, almacenamiento y distribución de vinos implica su identificación y su seguimiento individualizado a través de los registros previstos en el Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Alimentaria, además del personal y máquinas que intervienen, tareas que realizan, tiempos en la realización del mismo y controles, asegurando la trazabilidad de todos los productos elaborados y en todas las fases del proceso de elaboración, desde la vendimia hasta la salida de la bodega, de los productos finales.

Los registros generados, aportan la información suficiente y necesaria para garantizar la trazabilidad en todas las del proceso de elaboración de vinos. Este apartado queda claramente especificado en el manual APPCC, en el apartado: sistema utilizado para el control de las materias primas y productos alimenticios (trazabilidad).


	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	<b>Edición 6</b>	<b>Febrero 2021</b>	<b>Página 29 de 34</b>

### **6.1.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**

**VEGA DE YUCO S.A.T.**, maneja o manipula la propiedad del cliente, como puede ser la base de datos de clientes, con información confidencial (datos de la empresa, teléfono, persona de contacto, dirección, forma de pago...), toda esta información recibirá un tratamiento interno como fichero CONFIDENCIAL, respondiendo así a la legislación vigente en materia de protección de datos.

### **6.1.4. Preservación**

**VEGA DE YUCO S.A.T.**, preserva la conformidad del producto, incluido las partes constitutivas del mismo, durante todo el proceso hasta la entrega al cliente, definiendo en el Manual APPCC un apartado para el *Uso previsto* del producto.

	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	<b>Edición 6</b>	<b>Febrero 2021</b>	<b>Página 30 de 34</b>

## **7. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

### **7.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN**

La medición y seguimiento del producto se realiza mediante las incidencias o No Conformidades que se producen en los mismos, detectadas y registradas por la organización y de acuerdo a las reclamaciones de clientes referentes a nuestros productos.

En cada fase de la ejecución de los trabajos se realizan las verificaciones oportunas, debiendo reflejarse cualquier anomalía detectada en el formulario previsto al efecto.


**VEGA DE YUCO S.A.T.** establece procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición se realicen de forma coherente con los requisitos que se hayan determinado: por la propia organización o por las normativas, reglamentaciones, legislación, etc. que sean de aplicación. Además, establece programas de calibración o verificación a intervalos especificados, comparándolos con patrones.

#### **7.1.2. Satisfacción del cliente**

Para la evaluación de la satisfacción del cliente se utilizan todos los medios posibles que permitan obtener de aquellos información sobre su grado de percepción respecto a nuestros vinos, como cuestionarios de evaluación de la satisfacción del cliente (*RG-53 Cuestionario de satisfacción del cliente*), que se les facilitará a los clientes para conocer el grado de satisfacción respecto al cumplimiento de sus requisitos, tanto implícitos como explícitos, así como de sus necesidades y expectativas.

#### **7.1.3. Análisis y evaluación**

Se recopilarán los datos obtenidos de las diferentes áreas para determinar la adecuación y eficacia del Sistema de Gestión Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Alimentaria, así como para la identificación de los puntos donde se podrían realizar mejoras.

	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	<b>Edición 6</b>	<b>Febrero 2021</b>	<b>Página 31 de 34</b>


## **7.2. AUDITORÍA INTERNA**

La realización de auditorías internas se emplea para determinar si el Sistema de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Alimentaria es conforme con las actividades realizadas, requisitos de las normas que aplican, así como si el sistema de gestión de la calidad está implantado y se mantiene de forma eficaz. Se establece el *PR-04 Auditoría interna*.

## **7.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

La alta dirección de **VEGA DE YUCO S.A.T.** efectúa, periódicamente, revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad, Medio Ambiente y Seguridad Alimentaria. La finalidad de estas revisiones es asegurarse la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación del sistema de forma continuada,

Las directrices generales para la revisión se detallan en el *PR-02 Revisión por la dirección*.

	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	<b>Edición 6</b>	<b>Febrero 2021</b>	<b>Página 32 de 34</b>

## **8. MEJORA**

### **8.1. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA**

Se elabora el *PR-05 Gestión de No Conformidades*, para asegurar que todo producto o proceso no conforme con los requisitos establecidos sea identificado y controlado para prevenir su utilización no autorizada o inapropiada.

En el procedimiento se establece la forma de actuar ante una No Conformidad, así como su tratamiento durante su existencia y tratamiento posterior.

### **8.2. MEJORA CONTINUA**


**VEGA DE YUCO S.A.T.** establece las acciones necesarias para lograr la mejora continua y la identificación y búsqueda de áreas de mejora que aumenten el valor añadido aportado al cliente, así como la eficacia y eficiencia de los procesos.

En la planificación de estas acciones de mejora continua participarán la dirección de la empresa, los jefes(as) de los distintos departamentos, Responsable de Calidad y colaboradores que se consideren oportunos, exponiéndose en las Revisiones por la Dirección.


Las acciones de mejora continua establecidas se basarán en los resultados del análisis y evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección.

A partir de estos datos se planificarán las acciones a realizar a la vez que se asignarán responsables para su ejecución y los plazos previstos para la consecución de resultados. En el caso de tener que replantearse las acciones a realizar se indicarán los cambios señalando los nuevos plazos previstos, responsables, etc. debiéndose aprobar estos por la dirección y haciéndolo constar en dicha acta.



	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	<b>Edición 6</b>	<b>Febrero 2021</b>	<b>Página 33 de 34</b>

El seguimiento de la evolución de las acciones a llevar a cabo se realizará en las revisiones por dirección, quedando constancia de ello en las actas correspondientes, siendo el Responsable de Calidad e inocuidad el responsable de su elaboración.

	<b>MANUAL DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD ALIMENTARIA</b>		
	<b>Edición 6</b>	<b>Febrero 2021</b>	<b>Página 34 de 34</b>

## **9. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA**

- Procedimientos
- Instrucciones técnicas
- Instrucciones técnicas del laboratorio
- Registros
- Anexos
- Manual APPCC