

4. MANUAL DE CALIDAD

1. PRESENTACIÓN

1.1. Presentación de la Organización

Diacein S.A, es una empresa de nueva creación, que tiene cabida en el sector de la alimentación. Como punto inicial de partida esta situada en la Comunidad de Madrid, tanto las oficinas como la planta de producción. La zona elegida se localiza al suroeste de la comunidad, en una zona en la que confluyen diferentes empresas relacionadas con nuestro proyecto, además de una aceptable red de comunicaciones e infraestructuras que nos permitirá un eficaz abastecimiento de los inputs necesarios, a la vez que una excelente distribución de los outputs a nuestros consumidores finales.

Actualmente, las máquinas vending se encuentran consolidadas en grandes empresas, administraciones públicas, centros comerciales...pero no nos debemos olvidar que los productos que ofertan no abarcan a todos los colectivos de la sociedad, excluyendo a aquellos que sufren enfermedades relacionadas con la alimentación. Nuestra empresa nace como consecuencia de la dificultad que poseen determinados colectivos sociales a la hora de enfrentarse a este hecho cotidiano.

Hemos detectado que personas que sufren enfermedades alimentarias como pueden ser los diabéticos, los celíacos o los intolerantes a la lactosa se ven muy restringidas a la hora de encontrar alimentos aptos fuera de sus hogares. Estas personas se encuentran muy limitadas en comparación con el resto de la sociedad, a la hora de acceder, en momentos puntuales y concretos a un tentempié, refresco, o incluso a una comida improvisada. Estas situaciones que, ocurren muy a menudo en centros públicos como hospitales, universidades, empresas, aeropuertos, estaciones de tren o el simple hecho de viajar en transporte público diariamente, se verían minimizadas si pudieran hacer uso de nuestros productos.

Al plasmar nuestra idea de negocio obtendremos una fusión de innovación e investigación, mediante la creación de productos específicos para este sector del mercado, sin que tengan que renunciar a la calidad, al excelente sabor y a la innovación, y por supuesto a precio asequible.

La actividad de nuestra empresa se centrará en el desarrollo de productos tanto líquidos: zumos, refrescos, batidos, infusiones, cafés, etc.; como sólidos: sándwich, hamburguesas, pizzas, snacks, gominolas, bollería, galletas, chocolate e incluso platos como ensaladas (verduras, hortalizas, pasta, arroz...), macedonias, helados... Estos alimentos se suministrarán a través de máquinas vendings situadas grandes empresas, administraciones públicas, centros comerciales...

De esta forma, nuestros potenciales consumidores finales tendrán más fácil su elección entre una variada gama de opciones, sin necesidad de tener que estar pendiente de si la oferta convencional tiene productos especiales para ellos, que además de cubrir sus necesidades

nutricionales, posean una elevada calidad en cuanto a materias primas y seguridad alimentaria se refiere.

En Diacein S.A podemos encontrar dos líneas de productos claramente diferenciadas; por un lado aquellos que son suministrados por proveedores, que cumplen con los requisitos y objetivos alimentarios exigidos por nuestra empresa; y por otro la elaboración propia de aquellos alimentos en los que vamos a añadir un extra de calidad y distinción en comparación con los de su mismo grupo, que ya están presentes en el mercado.

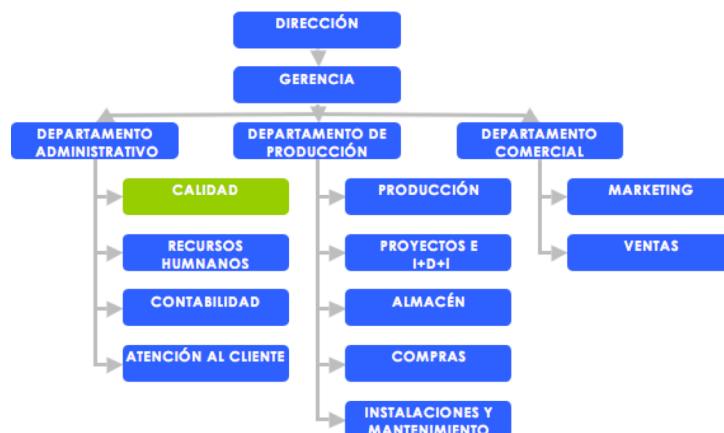
En un principio la elaboración propia de los productos se realizará 2 días a la semana, ya que hemos comprobado que la vida útil de estos elementos nos lo permite. Según la aceptación de nuestros productos, y el incremento de ventas, nos plantearemos aumentar el número de días de elaboración, lo que conlleva un aumento del número de trabajadores, y con ello la creación de empleo tanto directo como indirecto

Utilizaremos el servicio tanto de grandes empresas en el sector de la alimentación, con una marca ya instaurada en el mercado, como de pequeños productores que nos puedan aportar la calidad y naturalidad de ciertas materias primas, que tanto ansiamos, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros consumidores finales.

La plantilla empresarial está compuesta por un director, apoyado por un gerente adjunto; un jefe de departamento de producción, encargado de revisar los procesos de la misma y de las compras y abastecimientos necesarios, y que tiene a su cargo a tres personas dedicadas a la producción, al almacén, mantenimiento de las instalaciones, etc. En el departamento administrativo se llevan a cabo tanto las tareas de contabilidad como de recursos humanos, contratación de personal, atención al cliente, calidad; para estas funciones el jefe de este departamento cuenta con un administrativo de apoyo. Por último contamos con un encargado del departamento comercial cuya misión se centra en el marketing y en proceso general de ventas.

1.2. Organigrama Funcional

Aquí se representa el organigrama de nuestra empresa, con los diferentes departamentos que posee:



1.3. Misión

Nuestra empresa está enfocada en la producción de alimentos aptos para celíacos, intolerantes a la lactosa y diabéticos, con una distribución llevada a cabo mediante máquinas de vending.

Queremos que la misión de nuestra empresa sea la de satisfacer las necesidades de los consumidores con productos de la más alta calidad, contribuyendo a la nutrición, salud, bienestar y comodidad de las personas, en cualquier momento del día y cualquier lugar.

Y gestionar el negocio de forma que cree valor para consumidores, clientes, empleados, accionistas y la sociedad en general.

1.4. Visión y Objetivos

Visión

Ser una empresa reconocida como una de las líderes a nivel nacional en cuanto a calidad salud y bienestar por parte de sus consumidores, empleados, clientes y todos sus grupos de interés.

Ser una empresa alimentaria líder a través también de la innovación, la diferenciación y excelencia, actuando siempre desde el compromiso social sostenible y de calidad.

Objetivos

El principal objetivo, a corto plazo, de nuestra empresa es la consecución de una elevada presencia en el sector de las máquinas vending destinada a diabéticos, celíacos o intolerantes a la lactosa. Llegar a ser una importante opción de compra dentro de este colectivo, aunque claro está que no cerramos puertas a los consumidores que pueden llevar una dieta normal.

Sabemos que es un objetivo un tanto ambicioso, pero realmente creemos en el potencial de nuestro equipo, de nuestros productos y de nuestro afán innovador.

De cara al futuro, nos fijamos fundamentalmente una expansión a un mayor número de establecimientos y que nuestro público nos reconozca por tener una elevada diversidad de formatos y productos y, a su vez, un precio competitivo y asequible.

1.5. Política de calidad

Diacein S.A es una empresa española que desarrolla su actividad en el sector de la alimentación, cuyo principal propósito es satisfacer las expectativas y necesidades de un público muy concreto, como sin diabéticos, intolerantes a la lactosa y celíacos, sin cerrar las puertas al público común.

El cumplimiento de esta máxima se a de llevar a cabo mediante la fidelización de una serie de principios:

- Prestación de servicios de alimentación con elevados niveles de calidad e inocuidad, que satisfagan las necesidades tanto de nuestros clientes como de nuestros proveedores.
- Alta gama de productos, en los que se combinen el cumplimiento de los requisitos legales que afecta a la producción, elaboración y conservación de ellos, una apariencia externa en la que se mezcle una aspecto apetecible, y un etiquetado claro, sencillo y llamativo, y por último, un elevado nivel nutritivo y organoléptico.
- Abogaremos por una política de calidad muy estricta en cuanto a eficiencia y eficacia.
- Nos orientaremos hacia el diseño e implantación de procesos, que nos permitan obtener de una forma eficaz y eficiente nuestros particulares productos; y nos centraremos en la implantación de sistemas de garantía de calidad, para de esta forma contar con la confianza tanto de proveedores como de consumidores finales.
- Apostaremos por el talento, el conocimiento y la profesionalidad de las personas. Se llevarán a cabo acciones para formar y motivar al personal en todos los temas de calidad, trabajo en equipo, colaboración, comunicación, mejora continua...
- Implementar la filosofía de calidad enmarcada en el mejoramiento continuo, que permita la excelencia operacional. n el fin de lograr una mejora continua.
- La gerencia se compromete a cumplir con los requisitos legales y otros requisitos aplicables al sistema de gestión de calidad.

Tanto la misión, como la visión se revisarán de forma anual, para así, asegurarnos que verdaderamente estamos llevando a cabo las acciones adecuadas para cumplirlas. Del mismo modo, haremos con la política de calidad.

2. PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN

La empresa DIACEIN S.A, con el fin de dar cumplimiento a todas sus obligaciones legales, a través de su área jurídica documentará el nomograma que se le aplique según su naturaleza. El responsable de su evaluación y seguimiento será el asesor jurídico.

3. CONTROL Y DIFUSIÓN DEL MANUAL

El Director del Departamento de Calidad será el encargado de llevar a cabo la elaboración, el control y la distribución del Manual de Calidad, así como de las revisiones y cambios que se produzcan posteriormente.

Todas las copias serán debidamente controladas por el Director de Calidad. La difusión y comprensión de los Manuales de Calidad entre el personal de cada departamento, los cuales son copias numeradas y controladas, será labor del responsable de cada uno de los departamentos.

El Director de Calidad será el responsable del documento original del Manual y lo presentará ante el Director General para su aprobación y posterior difusión.

A continuación se expresa la lista de los principales responsables junto con el número de copia de que les corresponde:

Nº COPIA	RESPONSABLE	Nº COPIA	RESPONSABLE
Original	Director de Calidad	6	Responsable de Almacén
1	Director General	7	Director de Compras
2	Director Recursos Humanos	8	Responsable de instalaciones y mantenimiento
3	Director de Contabilidad	9	Dirección de Marketing
4	Director de Producción	10	Dirección de Ventas
5	Director de Proyectos I+D+i		

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Requisitos generales

Nuestra empresa cuenta con un compromiso gerencial y busca elaborar e implementar el Sistema de Gestión de calidad basado en la Norma 9001:2008 con el fin de:

- Generar confianza a los consumidores de los servicios de alimentación allí donde nuestra empresa presta sus servicios.
- Los servicios prestados por nuestra empresa satisfagan las necesidades y las expectativas de los clientes con los requisitos establecidos por la norma 9001:2008.
- Generar un sistema de calidad para nuestra empresa bien planificado y documentado, encaminado siempre en la mejora continua.

El manual describe al Sistema de Gestión de la Calidad, las responsabilidades y relaciones de los trabajadores.

El manual está dividido en ocho secciones, cada una cumple con los requerimientos recogidos en la norma, después de cada sección se establecen los procedimientos relacionados, en los cuales se describen las etapas de los procesos, las actividades de cada etapa, la frecuencia de desarrollo de dichas actividades y los registros asociados a cada procedimiento.

El manual se emplea internamente para informar y orientar a los trabajadores de nuestra empresa con respecto a los diversos requisitos de la norma 9001:2008

En este apartado que denominamos procesos de la organización, venimos a dar a conocer nuestros procesos, como se definen, se desarrollan, y se llevan a cabo dentro de nuestra organización.

Debido a que nuestra empresa de alimentación surte diferentes tipos de productos, será necesario diferenciar líneas distintas de los productos.

Así deberemos separar las líneas de los productos, los cuáles ya recibiremos envasados y preparados para su venta, de los que si vamos a hacer nosotros, y que serán más elaborados.

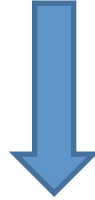
Dentro de cada proceso de elaboración trabajaremos de acuerdo a la norma 9001:2008, y aplicaremos siempre el método PDCA



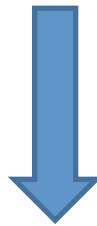
Denominación	Edición	Fecha
Procedimiento Control de la documentación del sistema	1	02/11/2014
Procedimiento Control de Registros	1	02/11/2014
Procedimiento elaboración de plan anual de trabajo	1	02/11/2014
Procedimiento Planificación de recursos	1	02/11/2014
Procedimiento Manejo de quejas	1	02/11/2014
Procedimiento Provisión de recursos	1	02/11/2014
Procedimiento Evaluación de proveedores	1	02/11/2014
Procedimiento Sensibilización formación y competencia personal	1	02/11/2014
Procedimiento Evaluación del desempeño	1	02/11/2014
Procedimiento Realización órdenes de trabajo	1	02/11/2014
Procedimiento control infraestructura	1	02/11/2014
Procedimiento de diseño y desarrollo	1	02/11/2014
Procedimiento Elaboración de catálogos	1	02/11/2014
Procedimiento Ensalada	1	02/11/2014
Procedimiento Hamburguesa	1	02/11/2014
Procedimiento Pizza	1	02/11/2014
Procedimiento Snacks	1	02/11/2014
Procedimiento Bebidas	1	02/11/2014
Procedimiento Frutas	1	02/11/2014
Procedimiento Sándwiches	1	02/11/2014
Procedimiento Control equipo de Medición	1	02/11/2014
Procedimiento Realización auditorías internas	1	02/11/2014
Procedimiento Control del Producto no Conforme	1	02/11/2014
Procedimiento de Identificación de requisitos	1	02/11/2014
Procedimiento Acciones correctivas y preventivas	1	02/11/2014
Procedimiento para Evaluación satisfacción cliente	1	02/11/2014

A continuación describiremos la línea de procesos de los productos que recibiremos envasados de nuestros proveedores.

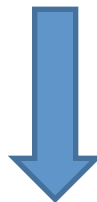
Recepción de materia prima por parte de nuestros proveedores .



Almacenamiento de dichos productos en nuestras instalaciones, con condiciones de temperatura y humedad controladas

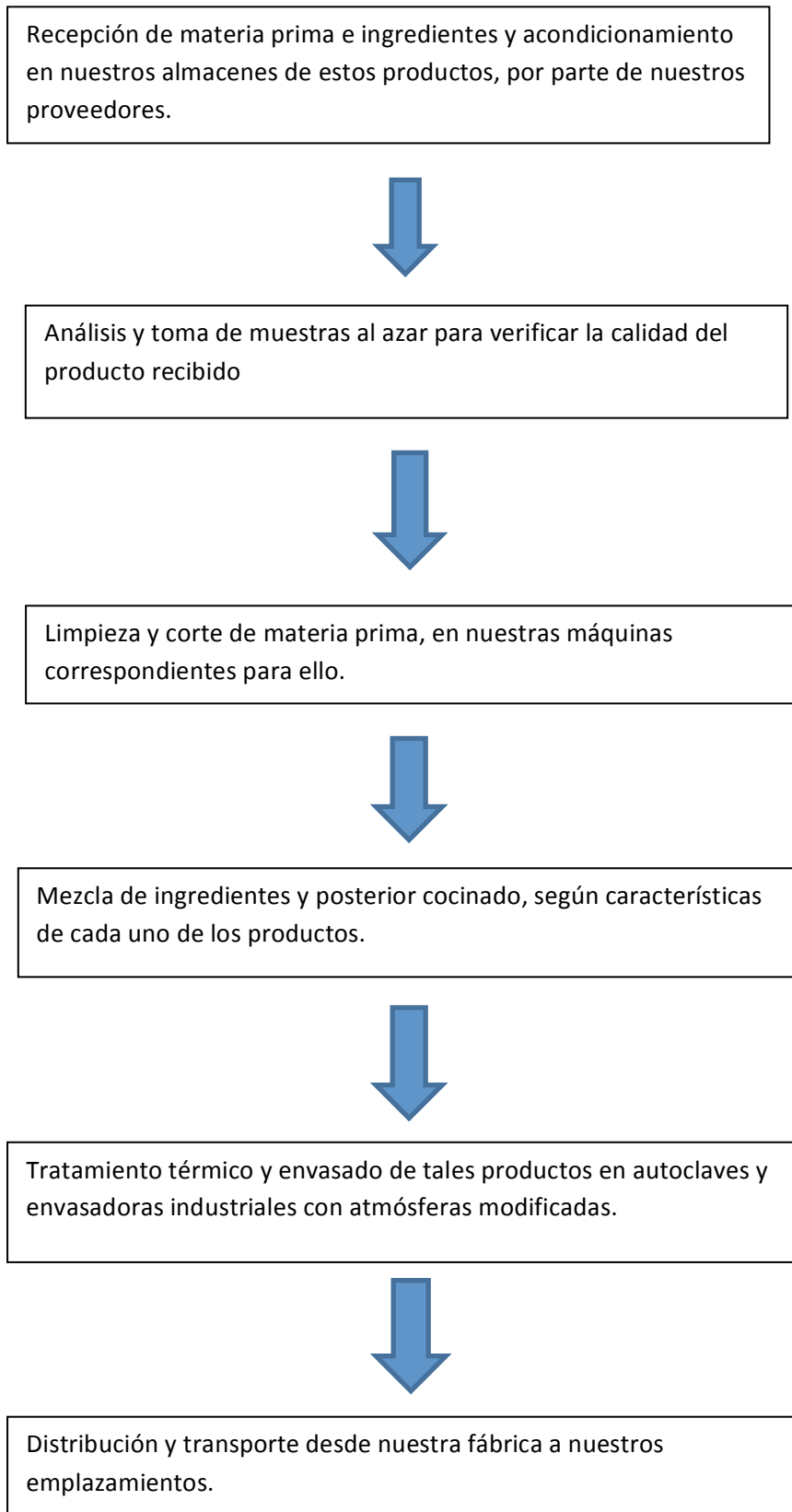


Pruebas de calidad y control necesarios, basados en modernos análisis, cuyo objetivo será asegurar la no presencia de compuestos no deseados.

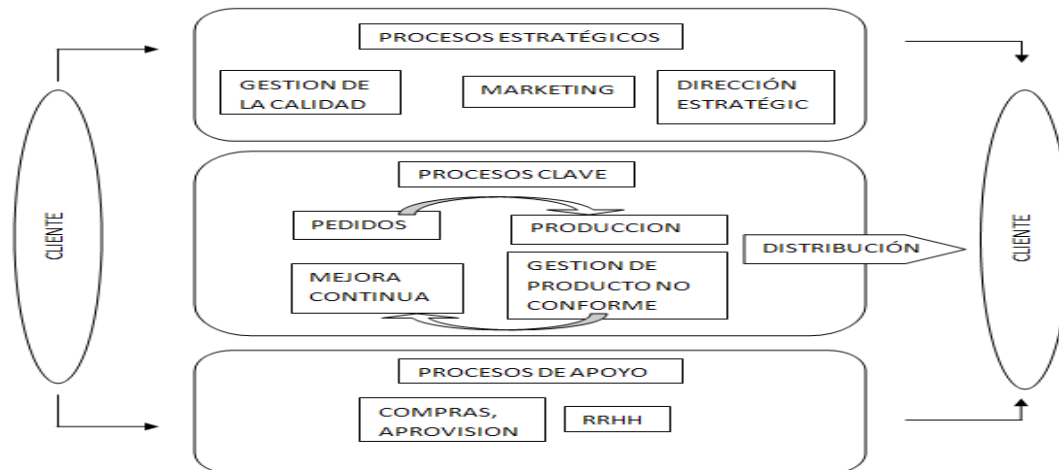


Transporte y descarga de nuestros productos, desde nuestra fábrica a los puntos de distribución, es decir a la localización de nuestras máquinas de vending.

A continuación describiremos la línea de procesos para los productos que elaboraremos en parte nosotros, es decir que transformaremos en nuestras instalaciones y que será considerados nuestros productos estrella.



Nuestra secuencia de procesos está basada en el sistema PDCA, el cual se encuentra íntimamente ligado con toda la actividad de nuestra empresa, siempre eso sí, partiendo del cliente, para no dejar nunca de apostar por lo que el cliente demanda y necesita.



4.2 Requisitos de documentación

4.2.1. Generalidades

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad será documentado, implementado y supervisado continuamente con el fin de asegurar los controles necesarios de nuestro sistema y la conformidad a los requisitos de la norma ISO 9001:2008. También describe las funciones y responsabilidades de las diferentes áreas funcionales en los aspectos relativos a la Calidad.

Los procedimientos de Calidad son elaborados de acuerdo con las pautas establecidas en el procedimiento Elaboración de Documentos (PC-02-01).

4.2.2 Manual de Calidad.

Nuestra empresa ha elaborado este Manual de Calidad donde se incluye:

- Política y objetivos de la Calidad.
- Procesos que forman parte del proceso.
- El alcance del Sistema.
- La justificación de la exclusión de las disposiciones de la Norma ISO 9001:2008 que no se aplican.
- La referencia de los procedimientos documentados que aseguran la conformidad de los servicios con los requisitos especificados por el Sistema de la empresa.

- La descripción de la interacción entre los procesos y procedimientos del sistema, a través del mapa de procesos antes descrito.

4.2.3. Control de Documentos

La metodología a seguir para el control de la documentación se desarrolla en el procedimiento de Control de la Documentación (PC-04-02) que contempla los siguientes puntos:

- Identificación.
- Actualización.
- Distribución
- Revisión y aprobación de documentos.
- Registro y archivo.
- Documentos obsoletos.

4.2.4. Control de Requisitos.

Las actividades relativas al control de los registros de la Calidad quedan desarrolladas en el procedimiento de Control de los Registros de la Calidad (PC-04-03) que relaciona entre otros los siguientes puntos:

- Identificación.
- Archivo o almacenamiento.
- Recuperación.
- Tiempo de retención.
- Protección de los registros de Calidad.
- Disposición de los registros de Calidad.

A la vez se asegura que los documentos se encuentren legibles, fácilmente identificables y recuperables.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la Dirección

Su compromiso fundamental y principal es establecer la política de calidad, delimitando y aprobando sus objetivos, teniendo en cuenta la planificación estratégica de la empresa (Visión, Misión, Valores, Objetivos Corporativos), su mejora y las exigencias y requisitos de los clientes.

Para ello, la empresa deberá adoptar un firme propósito de análisis continuo y constante de la organización, revisar la ejecución de la política de calidad y lo que ello conlleva: asignación de los recursos necesarios tanto humanos como económicos, auditorías, seguimiento puntual de todas las fases del sistema.

5.2 Enfoque al Cliente

Hay que dotar, constantemente, de las herramientas necesarias para evaluar el grado de compromiso alcanzado con el cliente y poder, así, alcanzar el total cumplimiento de los objetivos de los usuarios. DIACEIN S.A. está inmersa en esta tarea.

5.3 Política de Calidad

En la sección 1.5., la empresa DIACEIN S.A. presenta la Política de Calidad, donde expresa su propósito de satisfacer las expectativas y necesidades de un público muy concreto, mediante un modelo de gestión basado en el mejoramiento continuo.

La Dirección de DIACEIN S.A. se cerciora que la política de calidad:

- Es adecuada al propósito de la estructura organizativa.
- Cumple con las condiciones de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad.
- Proporciona un ámbito de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.
- Se comunica y es comprendida dentro de la organización
- Se revisa periódicamente para su continua adaptación.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de calidad

Primeramente, hay que definir los procesos que logren identificar las necesidades de los clientes, las condiciones legales, tecnología, estudios económicos y todo aquel que se pueda aplicar a la calidad. Una vez aplicados estos procedimientos, la Dirección de DIACEIN S.A. determinará de forma específica la estrategia necesaria para establecer la Planeación

Estratégica que le permitirá conseguir los objetivos planteados.

La Dirección de DIACEIN S.A. comprobará que:

- Los objetivos de calidad que se encuentran documentados en la sección 1.4, se establecen en las funciones y niveles apropiados.
- Los objetivos de calidad son medibles y coherentes con la Política de Calidad y su logro se mide a través de los indicadores. Como responsable de esta medición se encuentra el representante de la dirección.
- La revisión de cada objetivo de calidad se efectúa teniendo en cuenta los fines de rendimiento y se informa del progreso a los trabajadores.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La Dirección y, concretamente, el representante de la misma, será el responsable de que el sistema de Gestión de la Calidad haya sido diseñado de la forma mas efectiva y válida posible.

Previamente, se habrá realizado una planificación con el fin de lograr lo dispuesto en los objetivos de calidad y, si se han realizado cambios en la programación previa, que estos se ajusten a la integridad del Sistema.

5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

Las actividades de las personas que ocupan puestos y/o realizan procedimientos documentados en estos procesos, deben estar muy bien determinadas ,y detalladas según los diferentes perfiles de los puestos.

El responsable de cada uno de estos procesos podrá inicialmente programar la actuación necesaria en el caso de que surja alguna disconformidad con el proceso; si esto ocurre, identificarla y comprobar que la corrección prevista es la adecuada para posteriormente controlar el proceso. También deberá nombrar a un Coordinador de calidad, según el perfil y funciones pretendidos.

5.5.2 Representante de la Dirección

La Dirección nombrará un representante responsable: de asegurar que todos los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad se realicen óptimamente; de informar a la Dirección de su organización y del rendimiento del Sistema de Gestión de Calidad; de proponer las mejoras precisas; de organizar el trabajo del Comité de Calidad; de promover la toma de conciencia de los objetivos pensados para el cliente y, por último, de actuar como intermediario con clientes, auditores, etc. en los procesos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.

5.5.3 Comunicación interna

La Dirección, ha arbitrado procesos de comunicación interna que facilitan el flujo de la información del sistema de calidad. Debe comprobar que se están realizando los procesos de comunicación adecuados dentro de la organización y que la comunicación se efectúa considerando la efectividad del sistema de gestión de calidad.

Para que esto se cumpla, la comunicación interna debe englobar lo siguiente:

- Socializar el estado de ejecución del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar y actualizar periódicamente a la dirección, sobre los progresos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Comunicar la política, los objetivos, y metas del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar a los empleados de cada área sobre la evolución y/o cambios en sus procesos.
- Comunicar las disconformidades o desviaciones en cada área y las acciones preventivas y/o correctivas.

5.6 Revisión por parte de la Dirección

5.6.1 Generalidades

Se llevarán a cabo revisiones anuales, que se registrarán administrativamente, con el fin de valorar la idoneidad del sistema, su eficacia y establecer los cambios necesarios para la mejora continua del Sistema.

5.6.2 Información para la revisión

El representante de la Dirección realiza mensualmente un informe, donde consolida la información para ser analizada, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Resultados de auditorías internas de calidad.
- Retroalimentación del cliente en donde se prestan los servicios de alimentación.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento de revisiones anteriores...
- Cambios que podrían afectar al sistema de calidad.
- Recomendaciones de mejora

5.6.3 Resultados de la revisión

Según los resultados de estas revisiones, se determinarán las acciones de mejora de la eficacia del sistema de gestión de calidad, de los productos, servicios y gestión de los recursos, que servirán para establecer un plan de acción que se revisará mensualmente.

Las decisiones que se tomen en la revisión se plasman en un plan de acción, el cual es revisado mensualmente y se levanta un acta de reunión

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de los Recursos

Con el fin de disponer de los recursos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos, su ejecución y aumentar la satisfacción del cliente, la empresa establece un Operativo Anual para actuar.

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

La empresa procederá a seleccionar a los empleados más adecuados a los perfiles establecidos, a su contratación, a su formación (competencia, toma de conciencia y formación), capacitación, a prestarles servicios eficaces, a su promoción dentro de la empresa, a cumplir con las peticiones laborales y legales de los mismos y por último, a promover y ejecutar planes de desarrollo personal.

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

Se realiza la selección del personal adecuado para los diversos puestos de la empresa siguiendo con las etapas de solicitud de personal, reclutamiento, preselección, comprobación, entrevista y toma de decisión, teniendo en cuenta los perfiles establecidos y las habilidades, educación y entrenamiento.

La organización debe:

- Concretar la competencia necesaria para el personal que realiza tareas que competen a la conformidad con los requisitos del producto.
- Facilitar la formación necesaria y/o realizar las actuaciones precisas para lograr la competencia necesaria.
- Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- Asegurarse de que el personal es consciente de la importancia de sus actividades y de su necesario papel en el logro de los objetivos de calidad.
- Mantener los niveles apropiados de educación, formación, habilidades y experiencia.

El área de Recursos Humanos realiza anualmente un diagnóstico de las necesidades de capacitación. El jefe de Recursos Humanos mantiene los registros de la formación, habilidades y experiencia del personal que realiza tareas que influyen en la calidad del servicio.

6.3 Infraestructura

La empresa DIACEIN S.A, determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para

que se pueda lograr la conformidad con los objetivos del producto.

La infraestructura de DIACEIN S.A. esta constituida por un pequeño edificio con diferentes despachos, sala de reuniones, equipo para los procesos, incluyendo software y hardware y un espacio preparado para el tiempo de descanso del personal, aseos y una nave adyacente, donde está situada la maquinaria necesaria para realizar los distintos procesos que ejecuta nuestra empresa, así como los distintos espacios necesarios para la misma. También se cuenta con un servicio de apoyo como transporte, comunicación o sistemas de información.

Es responsabilidad de la empresa DIACEIN S.A. responder por el mantenimiento preventivo y correctivo de dichos equipos, lo cual quedaría documentado en:

- Inventario de propiedades.
- Fichas técnicas de equipos
- Cronogramas de visitas de mantenimiento
- Ordenes de mantenimiento

6.4 Ambiente de Trabajo

Las áreas involucradas en los procesos que forman parte del ámbito del Sistema determinan, evalúan y favorecen la mejora del ambiente de trabajo necesario para lograr la armonía con los requisitos del personal y los clientes.

7. Realización del Producto

7.1 Planificación de la realización del producto

El objeto de este proceso es establecer la sistemática a seguir por la organización para la planificación y el desarrollo de los procesos necesarios para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Esta planificación debe ser coherente con los requisitos de los demás procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

Las actividades de planificación de nuestros productos deben establecerse por los diversos departamentos implicados, en colaboración con el Director de Calidad.

La planificación de la realización del producto se debe desarrollar en base a los conceptos definidos en el punto 5.2.4. Planificación de la Calidad ([pág. la que sea en el documento final](#)) del presente Manual de Calidad, y debe facilitar la determinación de:

- Los objetivos de calidad y los requisitos del producto a instalar.
- La necesidad de establecer procesos, documentos y dotar de recursos específicos para la ejecución de nuestros productos y distribución en las máquinas de vending.
- Las actividades de verificación, validación, seguimiento y medición, específicas para los proyectos y productos, y los criterios para su aceptación.
- Los registros necesarios que evidencien que tanto los procesos como los productos o la distribución cumplen con los requisitos establecidos.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

Se pretende establecer la sistemática a seguir por la organización que permita determinar de una manera clara y sin ambigüedades:

- Los requisitos especificados por el cliente.
- Los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para la utilización adecuada del producto, cuando sea conocido.
- Los requisitos legales y/o reglamentarios del producto.
- Cualquier otro requisito que la empresa considere adecuado.
- Cuando los requisitos del producto cambien, la organización tiene que comunicar dichos cambios al personal indicado y corregir los documentos correspondientes.

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto

- Se definen los requisitos del servicio.

- Se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del cliente y las normas aplicables.
- La organización tiene la capacidad de satisfacer los requisitos.
- Se conservan registros que muestran los resultados de la revisión y cualquier acción que surja de la misma.
- Canales eficaces de comunicación con los clientes que facilite la información respecto al producto, las consultas que puedan realizar, incluyendo sus quejas.

Todas las operaciones realizadas como resultado de la revisión, quedan registradas y conservadas, mediante un archivo.

7.2.3. Comunicación con el cliente

Se publicará un catálogo en nuestra página Web en la que describimos los productos que elaboramos en la empresa, este catálogo se actualizará cuando salgan productos nuevos o se haga algún cambio en los que ya existen.

Se realizarán consultas a los clientes tanto de nuestros productos como del servicio, y se tendrán muy en cuenta las quejas y observaciones, así como responder, lo antes posible, a las mismas.

7.3. Diseño y desarrollo

La metodología a seguir para el adecuado desarrollo del Control del Diseño, queda reflejado en el Procedimiento de Diseño y Desarrollo (PC-07-01).

7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo

En la etapa previa del Diseño y Desarrollo determinamos:

- Las etapas del desarrollo del diseño de los proyectos.
- La revisión, verificación y validación adecuadas para cada etapa.
- Las responsabilidades y autoridades para el Diseño y el Desarrollo.

7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Se deben revisar y registrar los datos de entrada del diseño, como son:

- Los requisitos relacionados con el proyecto.
- Información procedente de diseños o desarrollos previos similares.
- Requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- Cualquier otro requisito que se considere esencial.

Si durante la revisión se detectasen indefiniciones, éstas habrían de ser resultas por las mismas funciones que generaron dichos datos.

7.3.3. Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados deben:

- Cumplir los requisitos contemplados como elementos de entrada.
- Proporcionar información adecuada para la ejecución de los procesos.
- Establecer o hacer referencia a los criterios de aceptación de los procesos.
- Especificar las características de los procesos que son esenciales para su correcta ejecución.

7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo

En las etapas preestablecidas (ver apartado 7.3.1) se deben realizar revisiones sistemáticas del Diseño y Desarrollo con el objeto de comprobar que:

- Los resultados obtenidos cumplen con los requisitos previstos.
- Identificar las causas de cualquier incidencia que hubiese podido surgir, proponiendo y aplicando las acciones que se estimen necesarias.

En las revisiones deben participar representantes de las funciones que han intervenido en las etapas sometidas a revisión. Los resultados de dichas revisiones deben ser registrados.

7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo

En las etapas anteriores (ver apartado 7.3.1) se deben realizar verificaciones para:

- Garantizar que los resultados obtenidos cumplen con los requisitos de entrada.
- Identificar causas de posibles problemas que se hubiesen detectado, proponiendo y aplicando las acciones que se estimen necesarias.

Las verificaciones pueden contemplar aspectos tales, como:

- Simulaciones sobre el proyecto.
- Revisiones documentales.
- Otras que se estimen oportunas.

Los resultados de dichas revisiones deben ser registrados.

7.3.6. Validación del diseño y desarrollo

La validación debe realizarse de acuerdo con lo planificado (ver apartado 7.3.1) Esta consiste en asegurar que el proyecto diseñado satisface los requisitos aplicables.

Deben mantenerse registros de los resultados de la validación de los distintos proyectos diseñados y ejecutados por nuestra empresa.

7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo

Durante el proceso definido en los apartados anteriores puede ser necesaria la introducción de cambios. (Por modificación de los propios requisitos, resultado del análisis de problemas detectados, etc.) .

Con anterioridad a su introducción, los cambios deben de ser revisados y aprobados por personal cualificado.

La aprobación de los cambios, revisiones, verificaciones y validaciones debe ser registrada.

7.4. Compras

7.4.1. Proceso de compras

Todas las compras de materiales y productos deben hacerse de acuerdo con unas detalladas especificaciones que comprendan todos los requisitos de calidad necesarios. Este proceso incluye la selección de proveedores, asegurar el seguimiento por el departamento de calidad y asegurar el abastecimiento de todos los materiales que intervienen en la calidad del servicio.

La metodología a seguir para la realización de las compras está detallada en el procedimiento de compras (PC-07-02) y procedimientos de selección y evaluación de proveedores.

La recepción de los productos se realizará por un representante de nuestra empresa para supervisar que lo solicitado está conforme con lo recibido.

7.4.2. Información sobre las compras

La revisión de toda la documentación de cada compra que se realiza será llevada a cabo por el responsable de Compras. Con ello se pretende que no haya errores o discrepancias entre las necesidades de la organización y los requisitos señalados. Teniendo en cuenta también los plazos, modalidades de entrega, criterios de aceptación y devoluciones, y demás condiciones del suministro.

7.4.3. Verificación de los productos comprados

Se verifican los productos en el momento de la recepción en la empresa por el responsable de efectuar las compras.

Al recibir los pedidos se debe colocar la fecha, hora y un sello de recibo. En el caso de que haya disconformidades con las compras se hará un acta de devolución de los artículos.

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1. Control de la producción y prestación del servicio

El objeto de este proceso es asegurar la capacidad cualitativa de la producción y los servicios manteniéndolos bajo control y localizando rápidamente las posibles causas de defectos a fin de poderlas remediar en el mínimo plazo y con el mínimo coste, así como la disponibilidad de las instrucciones de trabajo y el uso del equipamiento adecuado.

Los responsables de las áreas productivas, deben crear y gestionar la documentación necesaria para poder ejercer el control eficaz de todos los procesos productivos, así como de la correcta aplicación de los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos.

Los responsables de las áreas productivas planifican las actividades necesarias para asegurar la eficacia de los procesos productivos.

El Director de Calidad colaborará en la consecución de la eficacia del Sistema establecido, aportando su experiencia y los datos resultantes de las verificaciones efectuadas.

El Responsable de Mantenimiento desarrolla el Plan de Mantenimiento Preventivo para útiles y máquinas.

7.5.2. Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

Tendremos una hoja en la que identificar cada uno de los pasos de la elaboración del producto. Al recibir la mercancía se identificará lo entregado tanto el que entrega como el receptor son responsables de que el producto sea correcto.

7.5.3. Identificación y trazabilidad

Todos los procesos y servicios deben poseer identificaciones inequívocas y adecuadas. Todo ello se definirá en los procedimientos pertinentes, mediante códigos en las documentaciones del proceso y en los registros.

7.5.4. Propiedad del cliente

La empresa se hará responsable de la calidad de los productos finales, independientemente de la procedencia de las materias primas, equipos y materiales. Se reflejará en el procedimiento (PC-07-03).

7.5.5. Preservación del producto

Las actividades relativas al tratamiento de materiales y productos a lo largo del proceso productivo, están descritos en el procedimiento de Preservación del Producto (PC-07-04), incluye:

- Métodos y medios adecuados de manipulación durante los procesos.
- Mantenimiento de los requisitos de Calidad de los materiales y/o productos a lo largo de todo el proceso.
- Aseguramiento de la integridad de los materiales y/o productos durante todo el proceso y hasta la entrega a los clientes en nuestras máquinas.

7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición

Todos los dispositivos de seguimiento y medición que tengan una influencia sobre la Calidad deben figurar en una Lista de Calibración Periódica mantenida por el Director de la Calidad. La metodología a seguir garantiza la fiabilidad de las mediciones realizadas, queda definido en procedimiento de Control de Dispositivos de Seguimiento y Medición (PC-07-05).

8. Medición, análisis y mejora.

8.1. Generalidades

Nuestra empresa debe establecer un sistema adecuado para la planificación e implementación de los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora que se consideren necesarios para:

- Evidenciar la conformidad de los procesos llevados a cabo.
- Garantizar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad respecto a:
 - La Norma ISO 9001.2000.
 - La Normativa legal vigente en cada momento.
 - El propósito de nuestra Organización.
- Mejorar de forma continuada la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

8.2. Seguimiento y medición

8.2.1.Satisfacción del cliente

Se confeccionarán cuestionarios con preguntas para los clientes nos den su opinión de nuestros productos y servicios. También se habilitará un apartado de sugerencias en nuestra página Web, para que los clientes se pongan en contacto con nosotros.

Todos los datos recabados se tratarán informáticamente y los resultados se utilizarán para la revisión del Sistema de Calidad y estarán reflejados en el Procedimiento de Satisfacción del Cliente (PC-08-01).

8.2.2. Auditoría interna

Los objetivos concretos de las auditorías internas, así como las actividades relativas al desarrollo de las mismas, están reflejados en el procedimiento de Auditorías Internas (PC-08-02), contemplando entre otros los siguientes puntos:

- Selección y calificación de los auditores.
- Asegurar la independencia de los auditores de las áreas a auditar.
- Comunicación con los auditados.
- Planificación de la auditoría.
- Ejecución de la auditoría.
- Informe de la auditoría.
- Seguimiento de acciones correctoras derivadas.

El objeto de las auditorías internas es que nuestro Sistema de Gestión de la Calidad está conforme con las actividades planificadas y los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, que está implantado, actualizado y que funciona de forma eficiente.

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos y los productos

La sistemática desarrollada por nuestra empresa, para el seguimiento y medición de los procesos y productos está reflejada en el procedimiento de Seguimiento y Medición de los procesos y producto (PC-08-03) en donde se desarrollan los siguientes puntos:

- Seguimiento y medición en la recepción de materiales y productos.
- Seguimiento y medición durante los procesos.
- Seguimiento y medición final.
- Registros de Seguimiento y medición.

Cuando los procesos o productos no alcanzan los resultados esperados, se iniciarán las actividades correctivas apropiadas para asegurar la adecuación de los servicios con las necesidades de nuestros clientes.

8.3. Control de producto no conforme

Los materiales y/o productos no conformes ha de ser identificados por marcado, separados del resto, documentados, etc. de tal manera que se impida su utilización, su mezcla con materiales o productos conformes o que lleguen a las máquinas de vending.

La metodología a seguir en el tratamiento que se da a los productos no conformes y a las reclamaciones quedan reflejadas en el procedimiento de Control de Producto no conforme (PC-08-04), en el cual se contemplan los siguientes puntos:

- Control de las no conformidades.
- Tratamiento de las no conformidades: Rechazos al proveedor, internos y del cliente.
- Recepción de la reclamación.
- Análisis de la reclamación.
- Adopción de medidas correctoras y/o preventivas.
- Contestación al Cliente.

8.4. Análisis de datos

El Director de Calidad junto con los responsables de cada uno de los procesos establecen las pautas para determinar, recopilar y analizar los datos adecuados para:

- Demostrar la idoneidad del Sistema de Gestión de la Calidad así como su eficacia.
- Evaluar las áreas apropiadas para realizar la mejora continua.

En todos los casos deben utilizarse técnicas reconocidas universalmente.

El Director de Calidad debe especificar en cada caso la técnica recomendada y la forma de aplicarla.

La metodología establecida para el análisis de datos, está reflejada en el procedimiento de Análisis de datos (PC-08-05). El análisis proporciona información sobre la satisfacción del cliente, la conformidad con los requisitos del servicio, las características y tendencias de los procesos y servicios, las no conformidades y también información sobre los proveedores.

8.5. Mejora

Sirve para establecer la sistemática a seguir por la organización para mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad de nuestra empresa.

8.5.1. Mejora continua

La Alta Dirección y los responsables de los procesos mejoraran de forma continua la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante:

- La Política y Objetivos de la Calidad.
- Los resultados de las Auditorías (Internas y Externas).
- Las acciones correctoras y preventivas.
- Propuestas de mejora.
- El análisis de Datos.
- La Revisión por la Dirección.

8.5.2. Acciones correctivas

Se pretende establecer un modo operativo para emprender actividades dirigidas a prevenir y eliminar las causas de las deficiencias detectadas y también de las ya detectadas.

Esta acción es tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable, se toma para prevenir que vuelva a producirse.

El procedimiento documentado para llevar a cabo las acciones correctivas (PC-08-06) derivan de las no conformidades detectadas principalmente por:

- Registros de calidad.
- Productos no conformes.
- Reportes durante la prestación del servicio.
- Reclamaciones y quejas de clientes.
- Auditorías internas.
- Evaluación de satisfacción del cliente.

- Incumplimiento de los objetivos de calidad.
- Evaluación de proveedores.
- Mediciones de los procesos.

8.5.3. Acciones preventivas

Las acciones preventivas son tomadas para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación indeseable potencial, se adoptan para prevenir que algo suceda.

El procedimiento documentado para llevar a cabo las acciones preventivas (PC-08-06) derivan de las no conformidades detectadas principalmente por:

- Revisión de necesidades y requisitos de los clientes.
- Análisis del mercado.
- Experiencias de otras empresas del sector.
- Quejas y reclamaciones de otros productos.
- Durante la planificación de la calidad.
- Al identificar riesgos.
- Análisis estadísticos.
- Acciones de mejora determinadas por la Dirección.