

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO:
		REVISIÓN:
		FECHA:
		PÁGINA:

INDICE

Contenido

1. Planificación Estratégica
2. Revisión por la Dirección
3. Ventas y Recepción de pedidos.
4. Producción de Semita
5. Despacho y/o Distribución del producto
6. Mantenimiento - Infraestructura
7. Compra y recepción de pedidos de Materia Prima
8. Selección y Capacitación del recurso Humano
9. Control de Documentos y Registros
10. Auditoría interna.
11. Acciones Correctivas y preventivas
12. Medición de la Satisfacción al cliente

Código

- MPRO 001
- MPRO 002
- MPRO 003
- MPRO 004
- MPRO 005
- MPRO 006
- MPRO 007
- MPRO 008
- MPRO 009
- MPRO 010
- MPRO 011
- MPRO 012

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO:
		REVISIÓN:
		FECHA:
		PÁGINA:

OBJETIVO

El manual de procedimiento de la empresa ABC tiene como finalidad describir las diversas actividades que tienen que ver con la empresa para cumplir con el Sistema de Gestión de Calidad de la empresa ABC

ALCANCE

Este Manual de procedimiento describe las formas específicas para realizar una actividad, los cuales pueden ser documentados a través de un procedimiento escrito o un flujograma.

CAMPO DE APLICACIÓN

Este Manual aplica a las actividades que pueden afectar la calidad de la fabricación y venta de la “Semita pacha de Piña”, Comprendidos dentro de los procesos estratégicos, claves y de apoyo, siendo de obligatorio cumplimiento para las personas involucradas en dichas actividades dentro de la organización.

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 001
		REVISIÓN: 1
		FECHA:
		PÁGINA: 1 de 2
1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		

UNIDAD A –PROCESOS ESTRATÉGICOS

Propósito: Establecer las guías para el buen desempeño, demostrando quienes somos, que queremos y para donde vamos. Permitiendo definir la misión, visión, política de calidad y objetivos de la organización.

Alcance: Establecer un medio para el logro de los objetivos que lleven a la organización en una dirección clara de su accionar.

1.1 Proceso para la planificación estratégica. (PRO 1.1)

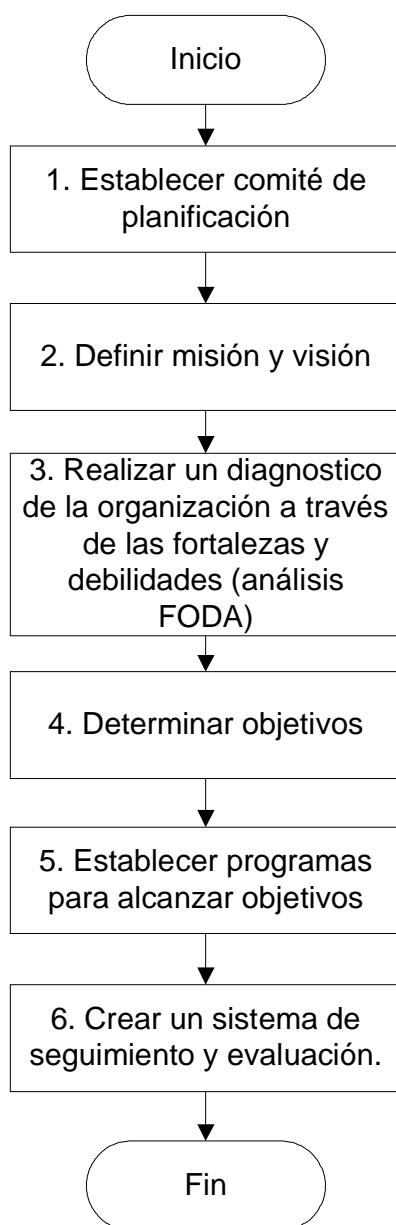
- 1) Establecer el comité de planificación.
- 2) Definir la misión y visión de la organización.
- 3) Realizar un diagnostico de la organización de la empresa, auxiliándose de la herramienta de análisis FODA¹ (Ver Anexo 15).
- 4) Determinar los objetivos de la organización.
- 5) Desarrollar programas para alcanzar los objetivos.
- 6) Crear un sistema de seguimiento y evaluación.

¹ Para efectos de la planificación estratégica se toma en cuenta las fortalezas y debilidades .

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 001
		REVISIÓN: 1
		FECHA:
		PÁGINA: 2 de 2
1. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		

Figura N° 1 Diagrama de flujo para la Planificación Estratégica



Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 002
		REVISIÓN: 1
		FECHA:
		PÁGINA: 1 de 4
2. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		

Propósito: Describir una serie de pasos a seguir para revisar el sistema de gestión de calidad, para asegurarse que la alta dirección revise periódicamente la de su conveniencia, adecuación y eficacia continua.

Alcance: Para la revisión por la dirección se involucra la alta dirección, así como los supervisores de área.

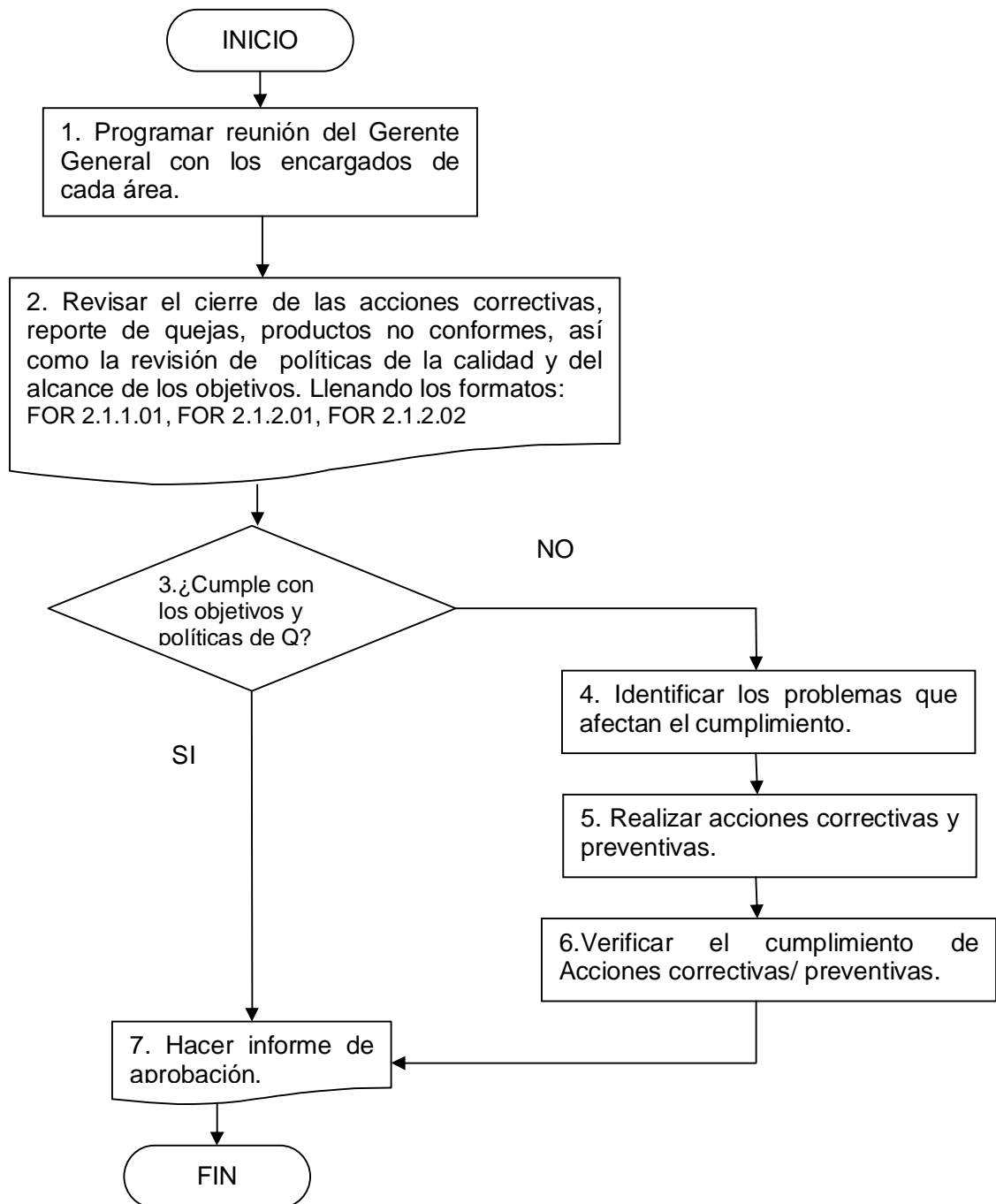
2.1. Proceso de revisión por la dirección (PRO 2.1)

- 1) Programar una reunión del Gerente General con los encargados de cada área. (Asistente)
- 2) Revisar el cierre de las acciones correctivas, reporte de quejas, productos no conformes, así como la revisión de las políticas de la calidad y del alcance de los objetivos. (Gerente General + Supervisor de Calidad+ Representantes de cada Área de trabajo)
- 3) Evaluar el cumplimiento o no cumplimiento de los objetivos y las políticas de calidad.
- 4) Identificar los problemas que afectan el cumplimiento de objetivos y políticas de la empresa y definir un plan de mejoras (Gerente de Calidad)
- 5) Realizar las respectivas acciones correctivas. (Encargado del área Respectiva)
- 6) Verificar el cumplimiento de Acciones correctivas (Gerente de Calidad)
- 7) Hacer un informe en el cual se notifica la aprobación final por parte de la dirección. (Gerente de calidad)

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 002
		REVISIÓN: 1
		FECHA:
		PÁGINA: 2 de 4
2. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		

Figura Nº 2 Diagrama de flujo para la Revisión por La Dirección



Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 002
		REVISIÓN: 1
		FECHA:
		PÁGINA: 3 de 4
2. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		

2.1.1 Formulario de Listado de actividades y resultados

Acciones correctivas y preventivas necesarias: se refiere a el número de las acciones correctivas o preventivas que se han sido necesarias

Modificaciones a instrucciones de trabajo: establece el número de modificaciones que se han realizado a los diversos documentos

Acciones a tomar: Describe la acción que se decide tomar ante un problema real o potencial.

Comentarios: Información relevante para el análisis de la dirección.

FOR 2.1.1 LISTADO DE ACTIVIDADES Y RESULTADOS			Nº :
Acciones correctivas y preventivas necesarias	Modificaciones a instrucciones de trabajo	Acciones a tomar	Comentarios

2.1.2 Formularios de Hoja resumen de acciones correctivas y preventivas

Tipo de acción correctiva/preventiva: Acción que se planea llevar a cabo

Fecha de establecimiento: Período durante el cual se detecta la acción

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 002
		REVISIÓN: 1
		FECHA:
		PÁGINA: 4 de 4
2. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		

Fecha programada de finalización: Período estipulado para concluir la acción correctiva o preventiva

Estado Actual: fase actual de la acción ya sea en proceso pendiente o terminada

Beneficios recibidos* :Espacio que será utilizado únicamente si la acción a sido terminada o finalizada

FOR 2.1.2.01						Nº :
HOJA RESUMEN DE ACCIONES CORRECTIVAS						
Tipo de acción correctiva	Fecha de establecimiento	Fecha programada de finalización	Estado Actual			Beneficios Recibidos*
			Proceso	Pendiente	Terminada	
*Beneficios Recibidos: Esta casilla será llenada si el estado actual de la acción correctiva está terminada						

FOR 2.1.2.02						Nº :
HOJA RESUMEN DE ACCIONES PREVENTIVAS						
Tipo de acción preventiva	Fecha de establecimiento	Fecha programada de finalización	Estado Actual			Beneficios Recibidos*
			Proceso	Pendiente	Terminada	
*Beneficios Recibidos: Esta casilla será llenada si el estado actual de la acción preventiva está terminada :						

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 003 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 1 de 5
3. VENTAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS		

Propósito: Destacar la importancia de la formulación de la oferta, para poder lograr las ventas planificadas y los beneficios esperados como empresa.

Alcance: La alta dirección así como el personal administrativo involucrado en comerciar los productos producidos por la empresa.

3.1 Proceso de ventas (PRO 3.1)

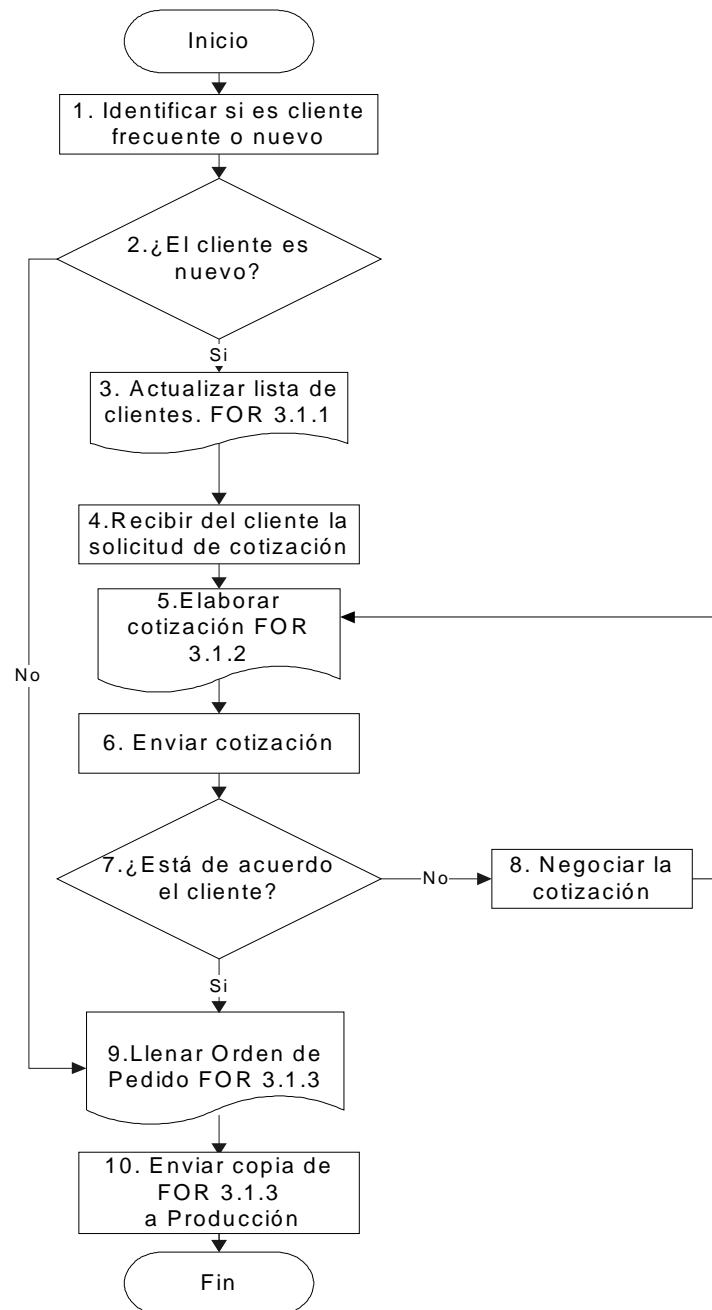
1. Identificar si es cliente frecuente o nuevo
2. Determinar si el cliente es nuevo, Si el cliente no es nuevo ir al paso 9,
3. Si el cliente es nuevo, actualizar lista de clientes. FOR 3.1.1
4. Recibir del cliente la solicitud de cotización
5. Elaborar cotización FOR 3.1.2
6. Enviar cotización al cliente
7. Determinar si el cliente está de acuerdo con la cotización.
8. Si no está de acuerdo el cliente, negociar la cotización y retornar al paso 5.
9. Si el cliente está de acuerdo, llenar Orden de Pedido FOR 3.1.3
10. Enviar copia de FOR 3.1.2 a producción.

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 003 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 2 de 5

3. VENTAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS

Figura N° 3 Diagrama de Flujo de Proceso de venta



Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 003 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 3 de 5
3. VENTAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS		

3.1.1 Formulario del Listado de Clientes

FOR 3.1.1		Período:		
Empresa ABC		Nº:		
Listado de clientes				
Nº	Clientes	Contacto	Dirección	Teléfono

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 003 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 4 de 5
3. VENTAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS		

3.1.2 Formulario para elaborar cotización

FOR 3.1.2 EMPRESA ABC		Cotización #															
	DIRECCIÓN: _____																
TEL: (503) XXXX-XXXX FAX: (503) XXXX-XXXX		FECHA:															
No. Registro: _____ NIT: _____ E-mail: _____																	
<table border="1"> <tr> <td> SEÑORES: _____ ATENCION: _____ DIRECCION: _____ TEL: _____ FAX: _____ E-mail: _____ </td> <td> VENDEDOR: _____ FORMA DE PAGO: _____ VALIDEZ DE LA OFERTA: _____ DIAS DE CREDITO: _____ TIEMPO DE ENTREGA: _____ </td> </tr> </table>			SEÑORES: _____ ATENCION: _____ DIRECCION: _____ TEL: _____ FAX: _____ E-mail: _____	VENDEDOR: _____ FORMA DE PAGO: _____ VALIDEZ DE LA OFERTA: _____ DIAS DE CREDITO: _____ TIEMPO DE ENTREGA: _____													
SEÑORES: _____ ATENCION: _____ DIRECCION: _____ TEL: _____ FAX: _____ E-mail: _____	VENDEDOR: _____ FORMA DE PAGO: _____ VALIDEZ DE LA OFERTA: _____ DIAS DE CREDITO: _____ TIEMPO DE ENTREGA: _____																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>ITEM</th> <th>CANT.</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>UNITARIO</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0</td> <td>_____</td> <td>\$00.00</td> <td>\$00.00</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0</td> <td>_____</td> <td>\$00.00</td> <td>\$00.00</td> </tr> </tbody> </table>			ITEM	CANT.	DESCRIPCIÓN	UNITARIO	TOTAL	1	0	_____	\$00.00	\$00.00	2	0	_____	\$00.00	\$00.00
ITEM	CANT.	DESCRIPCIÓN	UNITARIO	TOTAL													
1	0	_____	\$00.00	\$00.00													
2	0	_____	\$00.00	\$00.00													
<table border="1"> <tr> <td> SON : _____ 00/100 DÓLAR </td> <td> Sub -Total \$ 000.00 IVA: \$ 000.00 TOTAL: \$ 000.00 </td> </tr> </table>			SON : _____ 00/100 DÓLAR	Sub -Total \$ 000.00 IVA: \$ 000.00 TOTAL: \$ 000.00													
SON : _____ 00/100 DÓLAR	Sub -Total \$ 000.00 IVA: \$ 000.00 TOTAL: \$ 000.00																
Autorizado: _____ Favor Emitir cheque a nombre de: <u>EMPRESA ABC</u>																	
Pagina ____ de ____																	

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 003 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 5 de 5
3. VENTAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS		

3.1.3 Contenido del Formulario de orden de pedido

FOR 3.1.3		Orden de pedido Nº _____	Fecha:
Empresa ABC			Hora:
Departamento:			
Tipo de orden: Personal <input type="checkbox"/> Telefónica <input type="checkbox"/> Fax <input type="checkbox"/>			
Cliente:			
Cantidad	Producto		
Fecha de entrega: Lugar de entrega: Tipo de pago: Contado <input type="checkbox"/> Crédito <input type="checkbox"/>			
Vendedor:		Firma. _____	
Supervisor de Producción:		Firma. _____	

NOTA: Enviar copia de la orden de pedido a producción.

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 004 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 1 de 14
4. PRODUCCIÓN DE SEMITA		

UNIDAD B – PROCESOS CLAVE

Propósito: Corroborar que el proceso de producción de la Semita pacha de piña, se realice bajo condiciones controladas.

Alcance: Todas las actividades del departamento de producción involucradas en la elaboración de la Semita pacha de piña.

4.1 Proceso de elaboración de Semita (PRO 4.1)

Para la elaboración de la Semita la primera operación que se realiza es la preparación de materia prima para ser pesada, posteriormente pasa a la etapa de mezclado, donde se agregan todos los ingredientes para la masa.

La siguiente operación es la fermentación la cual consiste en dejar reposar la masa por un tiempo determinado, para que incremente su tamaño, luego se separan las masas (Para las pitas, cubiertas y base).

Inmediatamente se elaboran las pitas para la decoración, una vez preparada la superficie de trabajo se procede al estiramiento de la masa para la base de la semita, la cual se coloca en una bandeja previamente engrasada.

El siguiente paso consiste en agregar el relleno del pan (jalea de piña), a continuación se estira la otra parte de masa para la cubierta y se coloca sobre el relleno.

Para la decoración se colocan las pitas (previamente elaboradas) sobre la semita, a continuación se agrega azúcar como parte de la decoración.

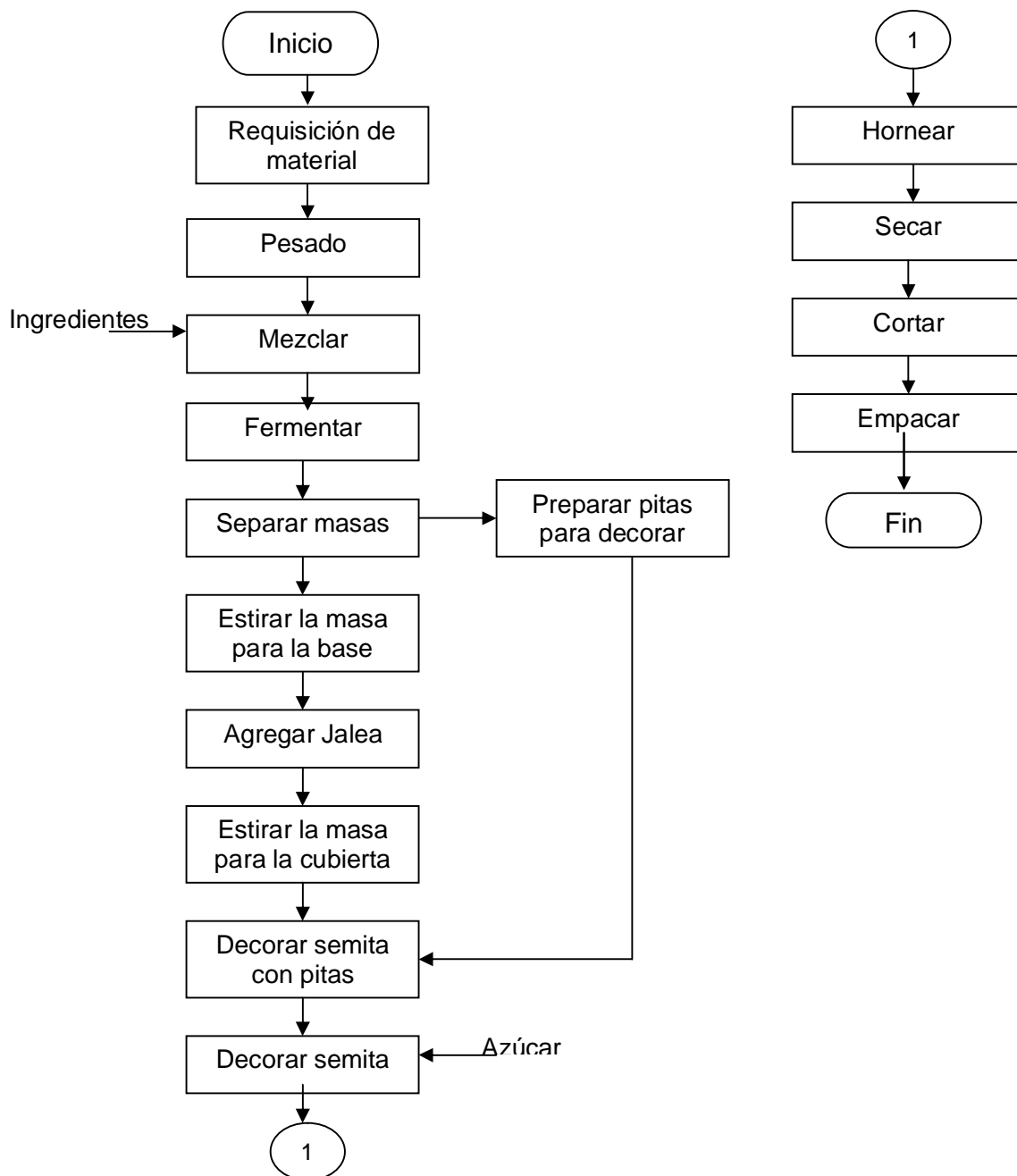
La operación que procede es la de hornear la semita. Al salir del horno se deja secar para finalmente cortarla pasar a ser empacada.

Es importante planificar la producción tomando en cuenta la capacidad del equipo o maquinaria, personal, presupuesto financiero, Control de inventarios, proveedores.

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 004 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 2 de 14
4. PRODUCCIÓN DE SEMITA		

Figura N° 4 Diagrama de operaciones para la elaboración de Semita Pacha de Piña (ITT 4.1.0.01)



Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 004 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 3 de 14

4. PRODUCCIÓN DE SEMITA

Figura Nº 5 Diagrama flujo para la elaboración de Semita Pacha de Piña (ITT 4.1.0.02)

DIAGRAMA DE FLUJO				Excepción No.1				
ASUNTO		ELABORACIÓN DE SEMITA						
ARCHIVO DE								
RESUMEN DE LOS PASOS DEL PROCESO								
	OPERACIONES	TRANSPORTE	INSPECCIONES	DEMORAS	ALMACENAMIENTO	TOTAL DE PASOS	DIST. TOTAL	TOTAL DE MIN
ACTUAL	12	6	2	2	2	24		
PROPUESTO								
AHORROS								

LINEA	DETALLES DEL METODO ACTUAL	Operación	Transporte	Inspección	Demora	Almacenaje	Tiempo	Dist.	Simplificar	Eliminar T	Alterar	Secuencia	Reagrupar	Combinar	Frecuencia	NOTAS
1	De bodega de materia prima	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>										
2	Recibo de materiales	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>										
3	Hacia sala de mezclado	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>										
4	Mezclado de ingredientes	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>										
5	Formado	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>										
6	Separación de masas	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>										
7	Empacado de pita para decorar	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>										
8	Estiramiento de masa para la base	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>										
9	Agua para la base	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>										
10	Estiramiento de masa para la cubierta	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>										
11	Decorar semita con pita	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>										
12	Decorar semita con azúcar	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>										
13	Hacia horno	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>										
14	Hornear	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>										
15	Hacia módulo de secado	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>										
16	Secar	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>										
17	Hacia bodega de semita	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>										
18	Inspección del producto	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>										
19	Cortar	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>										
20	Hacia sala de empaque	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>										
21	Empacar	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>										
22	Hacia bodega de producto terminado	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>										
23	Inspección	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>										
24	Bodega de Producto Terminado	<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>										
		<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>										
		<input type="radio"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>										

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 004 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 4 de 14
4. PRODUCCIÓN DE SEMITA		

4.1.1 Proceso de requisición de materiales (PRO 4.1.1)

1. Recibir orden de pedido en área de producción.
2. Llenar la orden de requisición de materiales FOR 4.1.1.01, en base a Orden de Pedido FOR 3.1.3
3. Planificar la producción.
4. Enviar la orden de requisición a bodega de materia prima

4.1.1.01 Formulario de Orden de requisición de materiales

FOR 4.1.1.01 Empresa ABC	ORDEN DE REQUISICIÓN DE MATERIAL N° :	Fecha:										
<table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>Producto</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Semita</td> <td>300</td> </tr> <tr> <td>Salpor</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>			Producto	Cantidad	Semita	300	Salpor	100				
Producto	Cantidad											
Semita	300											
Salpor	100											
Revisado por: (Supervisor de producción)		F. _____										
Recibió: (Bodeguero de MP)		F. _____										

4.1.2 Proceso de pesado de materias primas

1. Llenar orden pesado de materias primas FOR 4.1.2.01 en base a la orden de requisición de material FOR 4.1.1.01.
2. Selección de las materias primas a pesar.
3. Pesar las materias primas solicitadas.
4. Transportar las materias primas pesadas, al área de producción.

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 004 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 5 de 14
4. PRODUCCIÓN DE SEMITA		

4.1.2.01 Formulario de Orden de Pesado de material

FOR 4.1.2.01 Empresa ABC	ORDEN DE PESADO N°:	Fecha:
---	-------------------------------	--------

Producto	Cantidad	Materia Prima	Peso (Lb)
Semita	300	Jalea	-----
		Harina de trigo	-----
		Levadura	-----
		Azúcar,etc	-----
Salpor	100	-----	-----

Fecha de entrega:

Revisado por: (Bodeguero de MP) F. _____
 Recibido por: (Supervisor de área) F. _____
 Aprobado por: (Gerente de producción) F. _____

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 004 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 6 de 14
4. PRODUCCIÓN DE SEMITA		

Para la inspección de los requisitos del producto primero se tiene que evaluar el área de producción y el cumplimiento de las normas de higiene del personal, para luego evaluar el cumplimiento de los requisitos del producto terminado esta se realizara de la siguiente manera:

Los requisitos del producto se evalúan de la siguiente manera:

- 1º. Durante el proceso de producción: se deben verificar los aspectos relacionados con la higiene personal y el área de trabajo. (PRO 4.2).
- 2º. Para el producto tomado después de la operación de corte: Realizar ensayo de laboratorio haciendo una comparación entre las pruebas “microbiológicas y físico-químicas” con los niveles máximos permitidos . (PRO 4.3).
- 3º. Requisitos del producto terminado listo para su distribución: etiqueta y empaque. (PRO 4.4).

4.2 Proceso para evaluar el cumplimiento de los requisitos de vestimenta, higiene del personal y área de producción. (PRO 4.2).

1. Identificar los requisitos a evaluar
2. Llenar formulario de evaluación de vestimenta, higiene del personal y área de producción. FOR 4.2.1 .
3. Determinar el cumplimiento si la vestimenta, higiene personal y el área de producción cumple con las disposiciones sanitarias de NSO 67.30.01:04.
4. Si no cumple realizar el procedimiento de acción correctiva.
5. Si cumple iniciar la producción

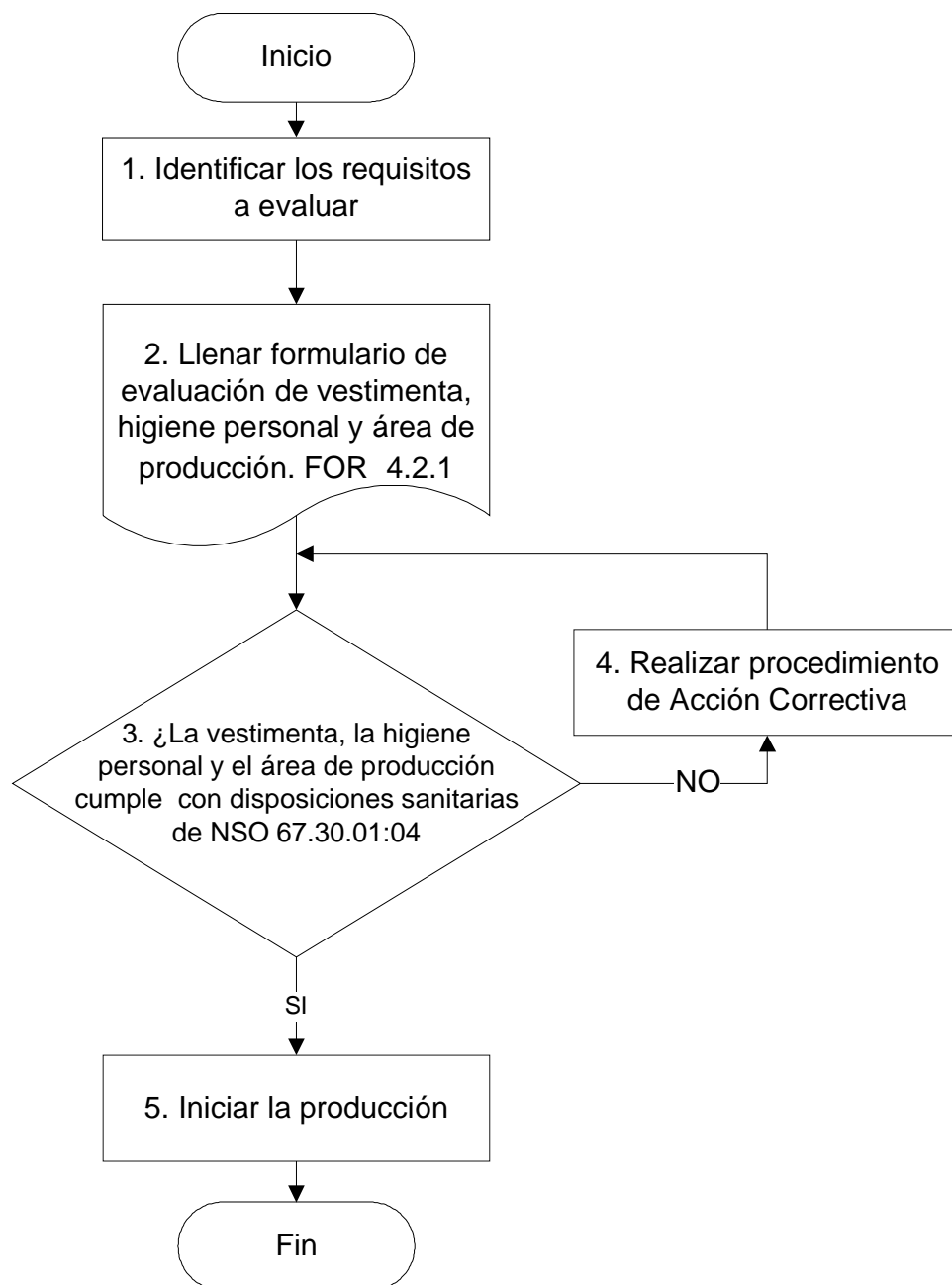
Nota: La realización de este proceso se ejecutará diariamente, antes de comenzar las operaciones de fabricación del producto

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 004 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 7 de 14

4. PRODUCCIÓN DE SEMITA

Figura N° 6 Diagrama de Flujo para el proceso de evaluación de vestimenta, higiene personal y área de producción.



Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 004 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 8 de 14
4. PRODUCCIÓN DE SEMITA		

4.2.1 Formulario para evaluación de vestimenta, higiene personal y área de producción

FOR 4.2.1 Empresa ABC	Evaluación de vestimenta, higiene personal y área de producción		N°:
Departamento:		Fecha:	
Producto:		Hora:	
Requisitos			
Requisitos de vestimenta	C	NC	Observaciones
Gabacha del día.			
Pantalón del día.			
Zapatos adecuados.			
Gorros o Redecillas.			
Mascarilla.			
Guantes.			
Requisitos Higiene personal	----	-----	-----
Ausencia de esmaltes en uñas.			
Uñas cortas.			
Desinfección de manos y antebrazo.			
Aspecto físico del personal.			
Ausencia de maquillaje.			
Ausencia de joyas.			
Área de producción	----	-----	-----
Maquinaria			
Equipo			
Piso			
Paredes			
Puertas			
Ventanas			
Techo			
Mesas de trabajo			
Responsable de la Evaluación: (Encargado de Área) F. _____			
Aprobado por: (Supervisor de Calidad) F. _____			

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 004 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 9 de 14
4. PRODUCCIÓN DE SEMITA		

4.3 Proceso para evaluar el cumplimiento de las especificaciones sanitarias del producto . (PRO 4.3)

1. Identificar los requisitos de especificaciones sanitarias del producto a evaluar.(Ver anexo 16)
2. Enviar muestras de producto¹ al laboratorio, para realizar pruebas microbiológicas y físico-químicas.
3. Llenar el formulario de evaluación del resultado de ensayos. FOR 4.3.
4. Determinar el cumplimiento de los requisitos sanitarios con la NSO 67.30.01:04.
5. Si no cumple se realiza un procedimiento de producto no conforme. PRO 11.1
6. Realizar el procedimiento de acción correctiva y regresa al paso 2. Para conocer la posible causa de contaminación Ver anexo 17.
7. Si cumple aceptar el producto.

Nota: La realización de este proceso se dará semestralmente y el tamaño de la muestra será de tres unidades con un mínimo de 200 gr. cada una².

¹ El Producto que se envíe al laboratorio será tomado después de la operación de corte

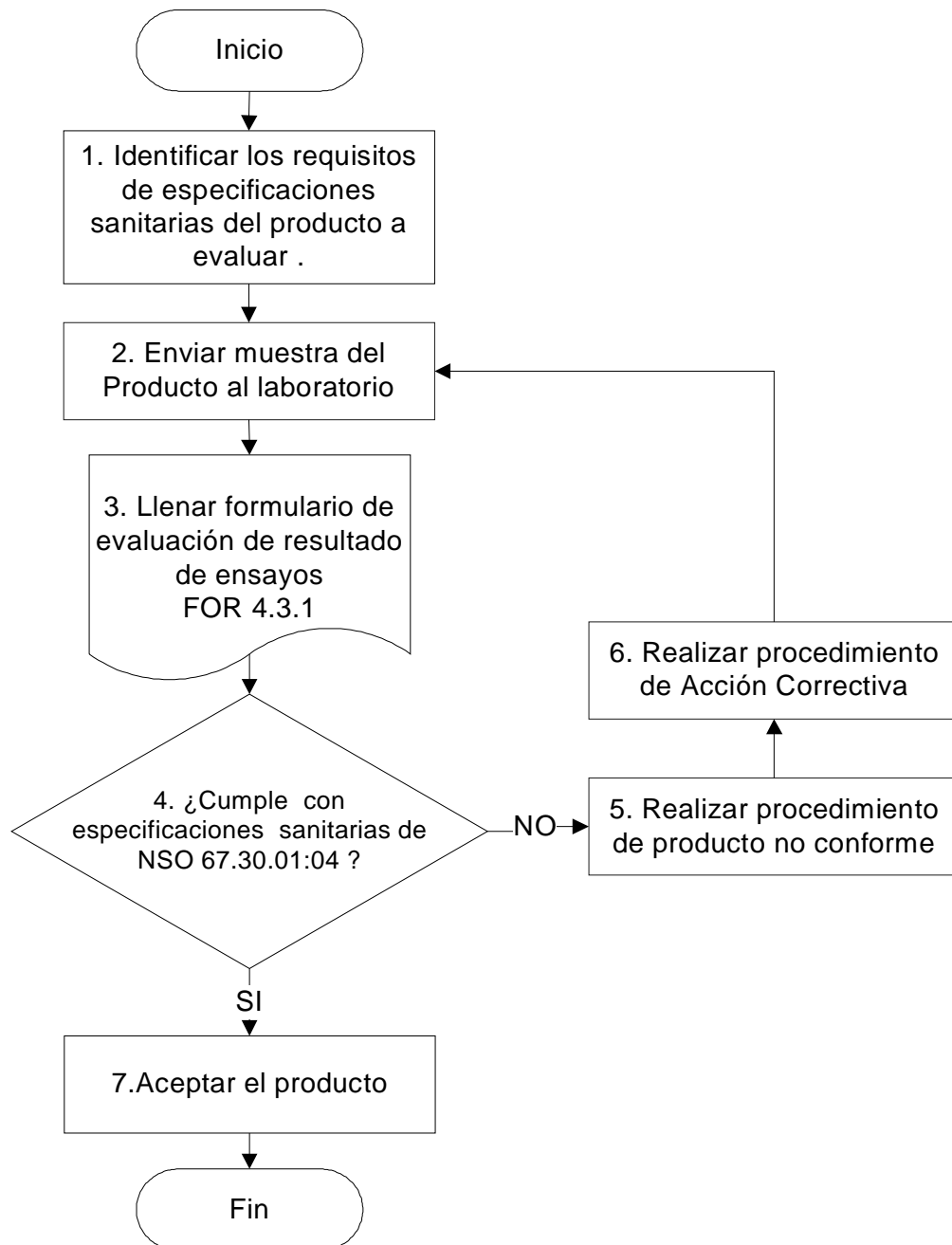
² Según especificaciones del MSPAS

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 004 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 10 de 14

4. PRODUCCIÓN DE SEMITA

Figura N° 7 Diagrama de Flujo para evaluar el cumplimiento de las especificaciones sanitarias del producto.



Revisado por: _____

Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 004 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 11 de 14
4. PRODUCCIÓN DE SEMITA		

4.3.1 Formulario de evaluación del cumplimiento de las especificaciones sanitarias del producto

FOR 4.3.1 Empresa ABC	Formulario de evaluación del cumplimiento de las especificaciones sanitarias del producto		N°:	
Departamento:			Fecha:	
Producto:				
Requisitos Específicos				
Microbiológico	Nivel máximo permisible³	Resultado Pruebas de laboratorio	C	NC
Coliformes totales UFC/g	1 x 10 ²			
Coliformes Fecales o E coli NMP/g	Ausencia			
Recuento Mohos y levaduras UFC/g	50 UFC/g			
Staphylococcus aureus UFC/g	Ausencia			
Recuento Total de aerobios	1 x 10 ⁴			
Salmonella 25g	Ausencia			
Físico-Químico	-----	-----	----	----
Humedad %	30%			
Acidez %	0,2%			
Cloruro de Sodio %	1,5%			
Hierro mg/Kg	55 mg/kg			
Colorante Artificial	200 mg/Kg			
Microscopía	positivo			
Responsable de la Evaluación: (Supervisor de Calidad) F. _____				
Aprobado por: (Gerente General) F. _____				

³ Los niveles máximos permisibles son retomados de la Norma NSO 67.30.01:04

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 004 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 12 de 14
4. PRODUCCIÓN DE SEMITA		

4.4 Proceso para la evaluación de los requisitos del producto terminado ⁴ (PRO 4.4).

1. Identificar los requisitos del producto terminado.
2. Llenar formulario de evaluación de producto terminado FOR 4.4.1
3. Determinar el cumplimiento de los requisitos del producto (Ver Anexo 18)
4. Si no cumple, realizar procedimiento de no conformidad .PRO 12.1.0
5. Efectuar el procedimiento de acción correctiva y regresa al paso 2.
6. Si cumple aceptar el producto.

Nota: La realización de este proceso se dará diariamente.

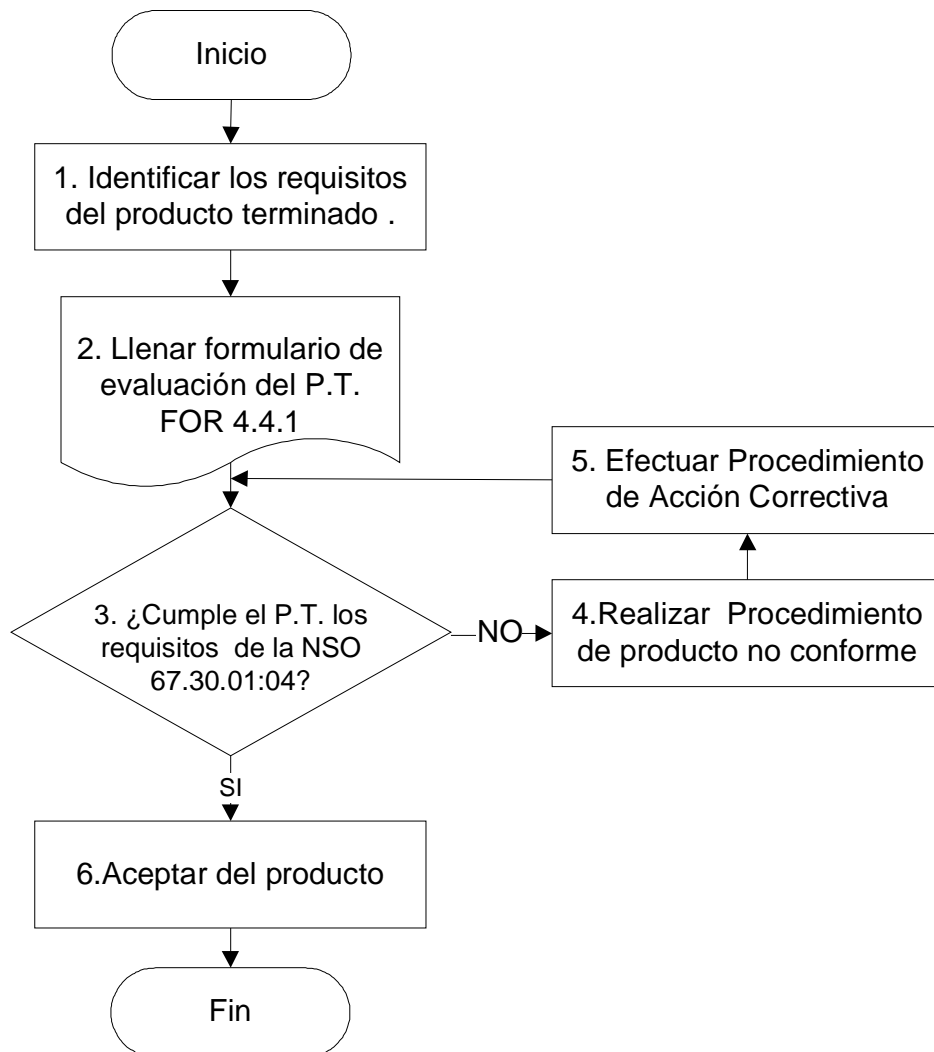
⁴ Producto terminado: se refiere al producto empacado y etiquetado

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 004 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 13 de 14

4. PRODUCCIÓN DE SEMITA

Figura N° 8 Diagrama de flujo del proceso de evaluación de los requisitos del producto terminado



Revisado por: _____

Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 004 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 14 de 14
4. PRODUCCIÓN DE SEMITA		

4.4.1 Formulario de evaluación del producto terminado

FOR 4.4.1 Empresa ABC	Evaluación del producto terminado			N°:
Departamento:				Fecha:
Producto:				
Fecha de producción a evaluar		Día:	Mes:	Año:
Requisitos Generales**	C	NC	Observaciones	
Etiquetado				
Empaque				
Fecha de Elaboración				
Fecha de Caducidad				
Forma de Manejo				
Responsable de la Evaluación: (Supervisor de Calidad)				F. _____
Aprobado por: (Gerente General)				F. _____
<small>** Estos pueden verificarse con requisitos de la NSO 67.30.01:04 (DC-EXT 9.3.2.04) que refiere a NSO 67.10.01:03 (DC-EXT 9.3.2.05)</small>				

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 005 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 1 de 3
5.DESPACHO Y/O DISTRIBUCIÓN DEL PRODUCTO		

Propósito: Realizar una distribución eficiente del producto, para que el cliente se sienta satisfecho de la organización que le vende estos productos.

Alcance: Asegurarse que la calidad del producto terminado no será afectada por la forma de comercialización de este.

5.1 Proceso de despacho y/o distribución de productos (PRO 5.1)

1. Contar el producto a despachar en bodega.
2. Llenar la orden de despacho en bodega. FOR 5.1.1
3. Enviar el producto al área de carga.
4. Contar y entregar el producto al vendedor en área de carga.
5. Distribuir el producto¹
6. Recibir el producto y firmar la entrega del producto en orden de despacho, por parte de el cliente

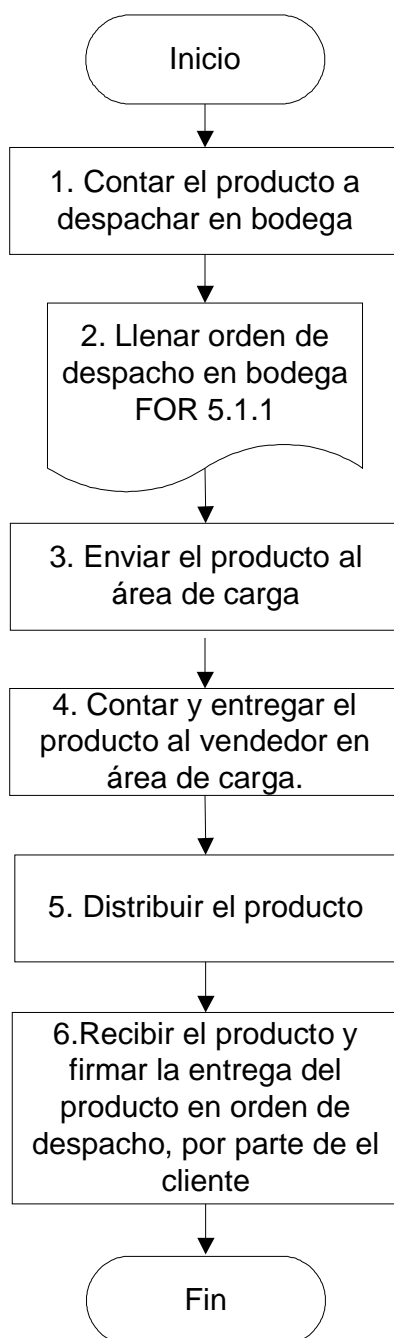
¹ La entrega del producto se efectúa en: Bodega de empresa ABC, ruta de venta o sala de ventas.

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 005 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 2 de 3

5.DESPACHO Y/O DISTRIBUCIÓN DEL PRODUCTO

Figura N° 9 Diagrama de flujo del proceso del despacho y distribución del producto



Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 005 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 3 de 3
5.DESPACHO Y/O DISTRIBUCIÓN DEL PRODUCTO		

5.1.1 Formulario de Orden de Despacho

Observaciones: Espacio utilizado para colocar en que se detecto la no conformidad.

Revisado por: Responsable de recibir y distribuir el producto.

Aprobado por: Responsable de entregar el producto al vendedor.

Recibido por: espacio para el nombre de la persona que recibe el producto.

FOR 5.1.1 Empresa ABC	Orden de Despacho	N° _____																																																																		
Cliente:		Fecha:																																																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Producto</th> <th>Cantidad</th> <th>C</th> <th>NC</th> <th>OM</th> <th>Observación</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>			Producto	Cantidad	C	NC	OM	Observación																																																												
Producto	Cantidad	C	NC	OM	Observación																																																															
Revisado por: (Vendedor)		F. _____																																																																		
Aprobado por: (Bodeguero de PT)		F. _____																																																																		
Recibido por: (Cliente)		F. _____																																																																		

NOTA: Esta orden contiene tres copias; la primera le pertenece al bodeguero de Producto terminado, la segunda al vendedor y la tercera al encargado de la sucursal o en todo caso al cliente que se le entrega el pedido.

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 006 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 1 de 5
6. MANTENIMIENTO - INFRAESTRUCTURA		

UNIDAD C - PROCESOS DE APOYO

Propósito: Asegurarse de mantener y proporcionar los recursos de infraestructura necesarios para el buen desempeño de todas las operaciones

Alcance: Toda la organización con ayuda del personal que forma parte del departamento de mantenimiento

6.1 Infraestructura (PRO 6.1)

a) Instalaciones físicas del área de producción

- Ø Debe existir una separación física adecuada al tipo de riesgo entre las áreas de proceso y expendio.
- Ø Los pisos del área de proceso y expendio deben ser de superficie lisa y de fácil limpieza Se debe evitar la acumulación de suciedad y la condensación de vapores.
- Ø Las ventanas y puertas deben estar limpias y provistas de protecciones para evitar la entrada de fauna nociva, polvo y lluvia Los establecimientos que expenden además otros alimentos deben tener áreas o secciones específicas y delimitadas para su almacenamiento y exhibición.

b) Instalaciones sanitarias

- Ø Los baños deben estar provistos de retretes, papel higiénico, lavamanos, jabón, secador de manos o toallas desechables de papel y recipientes para la basura.
- Ø Se deben colocar rótulos en los que se indique al personal que debe lavarse las manos después de usar los sanitarios.
- Ø Debe proveerse de instalaciones sanitarias para lavarse las manos en las áreas de elaboración y venta, las cuales deben tener como mínimo jabón y agua.

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 006 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 2 de 5
6. MANTENIMIENTO - INFRAESTRUCTURA		

Para mayor detalle sobre las especificaciones necesarias para la infraestructura ver Anexo19, y para las instalaciones sanitarias ver Anexo 20 de panaderías.

c) Servicios

- Ø Debe disponerse de suficiente abastecimiento de agua, así como de instalaciones apropiadas para su almacenamiento y distribución.
- Ø Deben contar con un área exclusiva para el depósito temporal de desechos y basura, delimitada del área de producción o venta.

d) Equipo

- Ø El equipo y los recipientes que se utilicen para el proceso así como los mostradores, exhibidores, estantes o anaqueles del área de expendio del producto terminado, deben ser de superficie lisa y de fácil limpieza. Estos deben limpiarse constantemente durante el tiempo de servicio y lavarse al final de la jornada.
- Ø El equipo y los utensilios deben estar limpios antes de usarse en producción.

e) Almacenamiento

- Ø Se debe aplicar la rotación del uso de materias primas (primeras entradas-primeras salidas) y dar periódicamente salida a productos y materiales inútiles, obsoletos o fuera de especificaciones, a fin de facilitar la limpieza y eliminar posibles focos de contaminación.
- Ø Las materias primas deben almacenarse en condiciones de limpieza, debidamente ordenadas y conservadas de tal manera que se evite su alteración o descomposición.

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 006 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 3 de 5
6. MANTENIMIENTO - INFRAESTRUCTURA		

Ø Los plaguicidas, detergentes, desinfectantes y otras sustancias tóxicas, deben etiquetarse o rotularse para identificarlos e informar su empleo. Deben almacenarse en áreas o armarios especialmente destinados al efecto y manipularse bajo las indicaciones establecidas por el fabricante, y los ordenamientos legales aplicables.

f) Área de venta

Ø Los pisos de esta área deben estar limpios y libres de materiales extraños.

Ø Los productos elaborados y destinados para su venta deben ser manipulados con pinzas o guantes desechables y colocarse en recipientes de material de superficie lisa, de fácil limpieza, resistentes a la corrosión, los cuales deben lavarse al final de la jornada.

g) Control de plagas

Ø Todas las áreas del establecimiento, recepción de materia prima, almacén, proceso, expendio e inclusive vehículos de reparto, deben mantenerse libres de insectos, roedores, pájaros u otros animales, para lo cual deben tener un sistema y un plan para el control de plagas.

Ø En caso de que alguna plaga invada el establecimiento, deben adoptarse medidas de control o erradicación. Las medidas que comprendan el tratamiento con agentes químicos, físicos o biológicos, sólo deben aplicarse bajo la supervisión directa del personal que conozca a fondo los riesgos para la salud que el uso de esos agentes puedan entrañar.

Ø Debe prohibirse la entrada de animales domésticos en las áreas de elaboración, almacenes y expendio.

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 006 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 4 de 5
6. MANTENIMIENTO - INFRAESTRUCTURA		

h) Limpieza y desinfección

- Ø Se debe llevar a cabo una limpieza eficaz y diariamente de los establecimientos, equipos y vehículos para eliminar residuos de los productos y suciedades que contengan microorganismos. Después de este proceso de limpieza, se debe efectuar una desinfección con solución clorada de acuerdo a las instrucciones del fabricante.

- Ø Los procesos de limpieza y desinfección deben satisfacer las necesidades del proceso y del producto. Se debe implementar un programa calendarizado por escrito que sirva de guía a la supervisión y a los empleados con objeto de que estén limpias todas las áreas (Ver FOR – MAT 2.1.4, contenido dentro del programa de mantenimiento)

6.2 Ambiente de trabajo (PRO 6.2)

a) Específicas para el personal

El personal que labora de forma directa en el proceso de elaboración de la semita cumplir con lo siguiente:

- Ø El personal debe presentarse aseado al área de trabajo y con ropa limpia.
- Ø Lavarse las manos con agua y jabón antes de iniciar el trabajo, después de cada ausencia del mismo y en cualquier momento en que las manos estén sucias.
- Ø Mantener las uñas cortas, limpias y libres de barniz de uñas.
- Ø Se debe usar gabachas o delantales y gorros se deben lavar periódicamente.

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 006 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 5 de 5
6. MANTENIMIENTO - INFRAESTRUCTURA		

Ø No se deben realizar conductas que pongan en riesgo la calidad sanitaria de los productos, tales como fumar, mascar, comer, beber, ¹

NOTA: Para el cumplimiento de el proceso de infraestructura ver el Programa de Mantenimiento (PR-MAT)

¹La fuente utilizada para los literales : a) ,b), c) , d),e) , f), g), h) de 6.1 Infraestructura y 6.2 Ambiente de trabajo es la NSO 67.30.01:04

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 007 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 1 de 10
7. COMPRAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS DE M.P.		

Propósito: Asegurase que los productos comprados cumplan con los requisitos especificados por la organización, para que estas materias primas o materiales no afecten la calidad del producto.

Alcance: Los involucrados para el desarrollo de este apartado son Supervisor de Calidad, Bodeguero de Materia Prima.

7.1 Proceso para la Selección de los proveedores de materia primas (PRO 7.1)

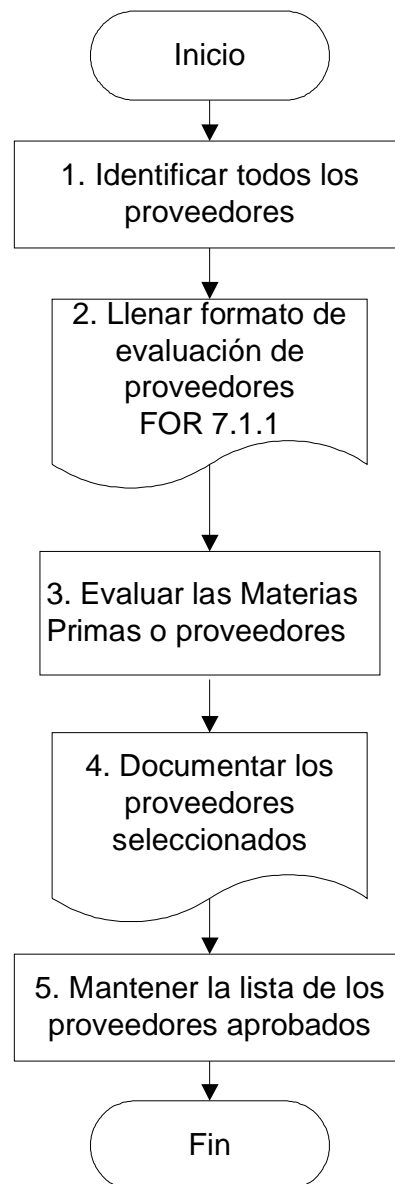
1. Identificar todos los proveedores de las materias primas a utilizar.
2. Llenar formato de evaluación del proveedor FOR 7.1.1 o FOR 7.12,o FOR 7.1.3 para verificar el cumplimiento de los requisitos
3. Evaluar las materias primas o proveedores
4. Documentar los proveedores seleccionados.
5. Mantener la lista de proveedores aprobados.

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 007 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 2 de 10

7. COMPRAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS DE M.P.

Figura N° 10 Diagrama de flujo para la selección de los proveedores



Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 007 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 3 de 10
7. COMPRAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS DE M.P.		

Para el caso de la evaluación del proveedor de servicios de laboratorios donde se realizarán las pruebas microbiológicas y físico-químicas del producto tiene como objetivo primordial determinar si el o el laboratorio que contrate la empresa ABC son competentes,

El formulario de evaluación del proveedor de servicios de laboratorio (FOR 7.1.2) se ha diseñado para que la empresa ABC a través del Supervisor de Calidad realice evaluaciones que aseguren la efectividad de los resultados de pruebas.

Así mismo La empresa ABC debe definir y documentar los requisitos que deben cumplir los proveedores de servicios de calibración externos, al evaluar a los proveedores de servicios de calibración, debe tener el cuidado de evaluarlos objetivamente, ya que de esta forma se asegura la capacidad de cumplimiento de los mismos, los aspectos a evaluar se evidencian en el formulario FOR 7.1.3

7.1.1 Formulario para la evaluación del proveedor de materia prima

El formato de evaluación al proveedor ayudará a evaluar a los proveedores, manteniendo registros que identifiquen el cumplimiento con las necesidades y requisitos establecidos por la empresa.

Criterios: Detalla los requerimientos establecidos para la evaluación del proveedor.

Comprobante de análisis microbiológico y fisicoquímico: documento que garantiza el cumplimiento de los requisitos. Ver anexo 22.

Periodo de vida: tiempo e el cual están pronosticada la vida útil de la materia prima.

Precio de compra: cantidad monetaria estipulada por el proveedor al momento de la compra.

Tiempo de entrega: Período en el cual las materias primas llegaran a la planta. Los aspectos para la evaluación se realizan de acuerdo a la cantidad de días que se tardan en entregar el producto priorizando el que entregue el pedido en la fecha pactada.

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 007 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 4 de 10
7. COMPRAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS DE M.P.		

Forma de pago: Indica la forma como se realizara el pago al momento de recibir las materias primas (crédito o de contado). Al evaluar este punto prevalecerá el proveedor que ofrezca un mayor período de crédito.

Responsable de la evaluación: Persona encargada por parte de la organización de realizar la evaluación al proveedor.

Revisado por: Persona encargada de verificar que la evaluación se realice de acuerdo los requisitos establecidos.

Aprobado por: Persona responsable de autorizar la evaluación del proveedor .

7.1.1 Formulario del Listado de Proveedores de materias primas

FOR 7.1.1 Empresa ABC	Evaluación de Proveedor de materia prima	Nº :																								
Producto:																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Criterios</th> <th>Proveedor 1</th> <th>Proveedor 2</th> <th>Proveedor 3</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Comprobante de Análisis microbiológico y fisicoquímico.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Periodo de vida útil</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Precio de compra.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tiempo de entrega.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Forma de pago.</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Criterios	Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3	Comprobante de Análisis microbiológico y fisicoquímico.				Periodo de vida útil				Precio de compra.				Tiempo de entrega.				Forma de pago.					
Criterios	Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3																							
Comprobante de Análisis microbiológico y fisicoquímico.																										
Periodo de vida útil																										
Precio de compra.																										
Tiempo de entrega.																										
Forma de pago.																										
Realizado por: (Supervisor de calidad)		F. _____																								
Aprobado por: (Gerente General)		F. _____																								

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 007 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 5 de 10
7. COMPRAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS DE M.P.		

7.1.2 Formulario de Evaluación del Proveedor de Servicios de laboratorio

FOR 7.1.2 Empresa ABC	Evaluación del Proveedor de Servicios de laboratorio	Nº :																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Criterios</th> <th>Proveedor 1 (LECC)</th> <th>Proveedor 2 (FUSADES)</th> <th>Proveedor 3 (UCA)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ensayo acreditado bajo la guía ISO 17025,por el CONACYT</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tiempo de entrega</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Costo del servicio</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Criterios	Proveedor 1 (LECC)	Proveedor 2 (FUSADES)	Proveedor 3 (UCA)	Ensayo acreditado bajo la guía ISO 17025,por el CONACYT				Tiempo de entrega				Costo del servicio							
Criterios	Proveedor 1 (LECC)	Proveedor 2 (FUSADES)	Proveedor 3 (UCA)																					
Ensayo acreditado bajo la guía ISO 17025,por el CONACYT																								
Tiempo de entrega																								
Costo del servicio																								
Realizado por: (Supervisor de Calidad)		F. _____																						
Aprobado por: (Gerente General)		F. _____																						

7.1.3 Formulario de Evaluación del Proveedor de Servicios de Calibración

FOR 7.1.3 Empresa ABC	Evaluación del Proveedor de Servicios de Calibración	Nº :																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Requisitos</th> <th>Proveedor 1 (UDB)</th> <th>Proveedor 2 (F.A.DALTON)</th> <th>Proveedor 3 (CONACYT)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Trazabilidad de Patrones</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Tiempo de entrega</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Costo del servicio</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Vigencia de certificado de calibración</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>					Requisitos	Proveedor 1 (UDB)	Proveedor 2 (F.A.DALTON)	Proveedor 3 (CONACYT)	Trazabilidad de Patrones				Tiempo de entrega				Costo del servicio				Vigencia de certificado de calibración							
Requisitos	Proveedor 1 (UDB)	Proveedor 2 (F.A.DALTON)	Proveedor 3 (CONACYT)																									
Trazabilidad de Patrones																												
Tiempo de entrega																												
Costo del servicio																												
Vigencia de certificado de calibración																												
Realizado por: (Supervisor de calidad)		F. _____																										
Aprobado por: (Gerente General)		F. _____																										

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 007 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 6 de 10
7. COMPRAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS DE M.P.		

7.1.4 Formulario del Listado de proveedores aprobados

FOR 7.1.2 Empresa ABC		Período: N°:		
Listado de proveedores aprobados				
Producto	Proveedor	Contacto	Dirección	Teléfono
Harina de Trigo	Proveedor 1			
Harina de Trigo	Proveedor 3			
Jalea	Proveedor 2			
Jalea	Proveedor 5			

7.2 Proceso de Compras (PRO 7.2)

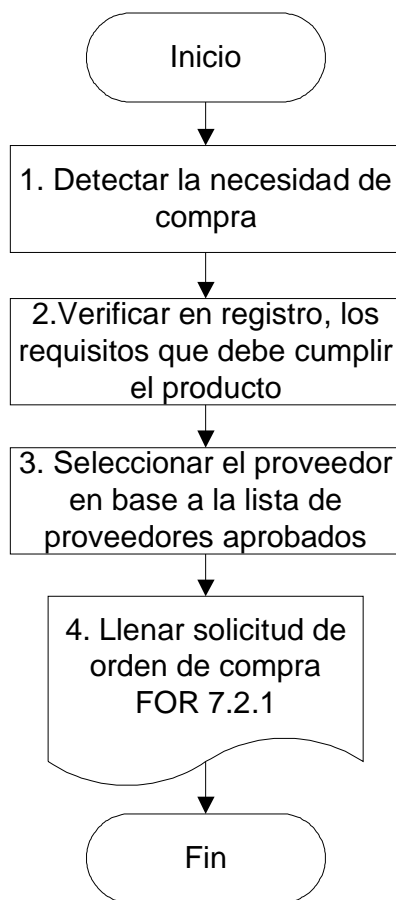
1. Detectar la necesidad de compra.
2. Verificar en registro, los requisitos que debe de cumplir el producto.
3. Seleccionar el proveedor en base a la lista de proveedores aprobados.
4. Llenar la solicitud de orden de compra FOR 7.2.1 al momento de realizar el pedido.

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 007 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 7 de 10

7. COMPRAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS DE M.P.

Figura N° 11 Diagrama de flujo para el proceso de compra



Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 007 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 8 de 10
7. COMPRAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS DE M.P.		

7.2.1 Formulario de Orden de compra

FOR 7.2.1 Empresa ABC		Orden de Compra N° _____	Fecha: _____ Hora: _____
Departamento: _____			
Tipo de compra: Materia prima <input type="checkbox"/> Servicios <input type="checkbox"/> Maquinaria, equipo o repuestos <input type="checkbox"/>			
Proveedor : _____			
Vendedor : _____			
Cantidad		Descripción de la compra	
Fecha de entrega: _____			
Responsable o Jefe de departamento:		Firma. _____	
Aprobado: (Gerente General)		Firma. _____	

NOTA: La orden de compra tendrá una copia dirigida a el bodeguero de materia prima.

7.3 Proceso de recepción de pedidos de materias primas (PRO 7.3)

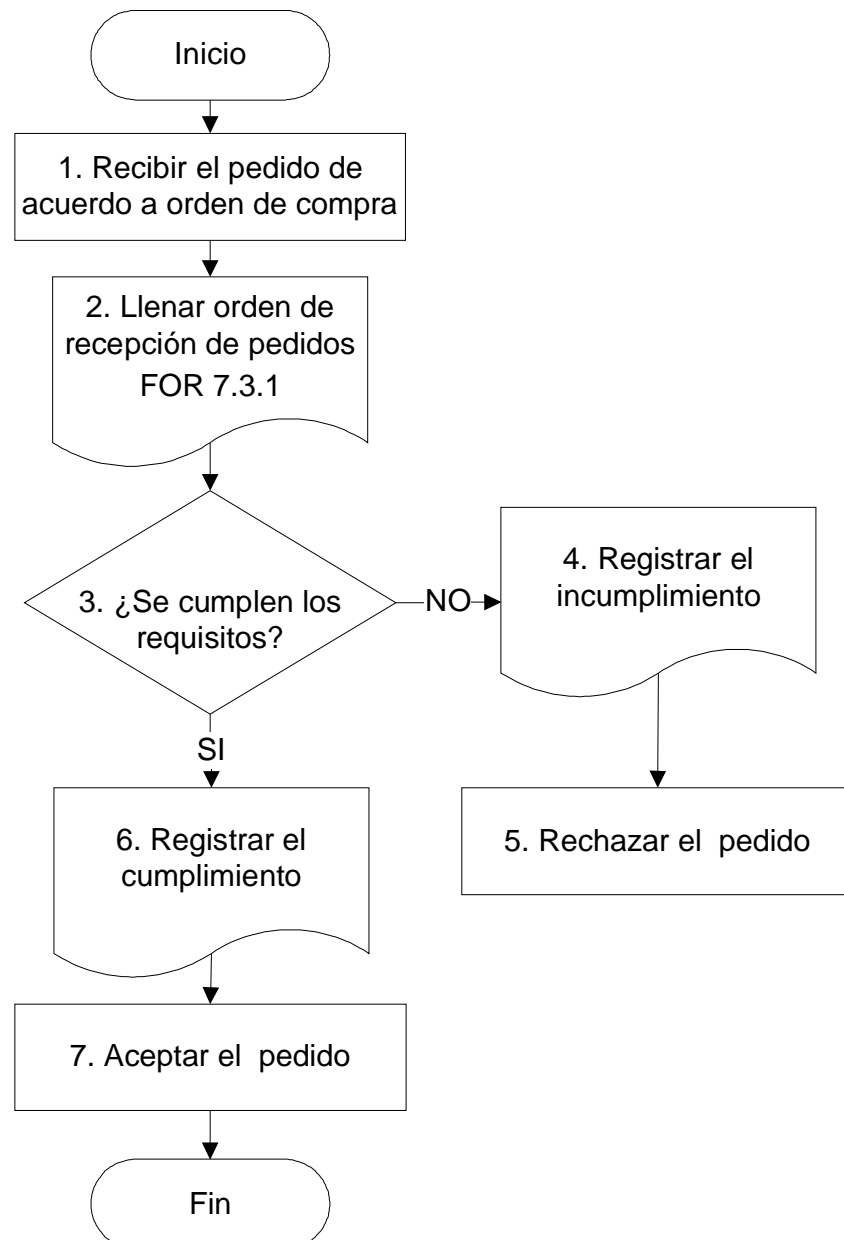
1. Recibir el pedido de acuerdo a orden de compra.
2. Llenar la orden de recepción de M.P. FOR 7.3.1
3. Establecer con la orden de recepción de M.P. el cumplimiento de los requisitos de los productos.
4. Si no cumple se registra el incumplimiento.
5. Rechazar el producto inconforme.
6. Si cumple los requisitos, registrar el cumplimiento del producto.
7. Aceptar el producto suministrado por el proveedor.

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 007 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 9 de 10

7. COMPRAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS DE M.P.

Figura N° 12 Diagrama de flujo para el Proceso de recepción de pedidos



Revisado por: _____

Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 007 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 10 de 10
7. COMPRAS Y RECEPCIÓN DE PEDIDOS DE M.P.		

7.3.1 Formulario de Orden de recepción.

Requisitos generales: fecha de elaboración, caducidad¹ y forma de manejo²: establecerá el tiempo en el cual las Materias Primas pueden estar en bodega antes de su utilización. Chequeándose conforme o no conforme de acuerdo a el período de vida de la materia prima , la cual no debe ser menor de tres meses según requisitos de la empresa.

FOR 7.3.1 Empresa ABC		Orden de recepción de M.P.		Nº:	
Proveedor:					
Responsable de entrega:		Fecha:		Hora:	
Cantidad/ Peso	Materia Prima	Fecha de Caducidad	Fecha de Elaboración	Forma de Manejo	Observaciones
Revisado por: (Bodeguero de M.P.)			F. _____		
Aprobado por: (Supervisor de calidad)			F. _____		

¹ Se refiere a la fecha en la cual termina la vida útil del producto

² En cuanto a la manipulación y almacenamiento

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 008
		REVISIÓN: 1
		FECHA:
		PÁGINA: 1 de 7
8. SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL RRHH		

Propósito: Asegurar que se disponga de los recursos humanos necesarios para mantener y mejorar el sistema de calidad

Alcance: Seleccionar y capacitar el recurso humano, que se desempeñe en las diversas tareas dentro de la organización, de los procesos necesarios para el cumplimiento del Sistema de Gestión de la calidad.

El Recurso Humano es una parte esencial en la gestión de los recursos que consiste en contemplar quién hará qué; utilizando para este proceso el manual de puestos y funciones el cual precisa las tareas que ha de realizar un puesto en particular. El manual contiene la descripción de puestos, requisitos a cumplir y las responsabilidades que cada uno tiene con la empresa y con el SGC. (ver manual de puestos y funciones MPF)

8.1 Proceso para la capacitación del personal. (PRO 8.1)

El fin principal de capacitar al personal es cubrir la necesidad de fortalecer aquellos puntos débiles, tanto administrativos como operacionales, que afecten el desempeño de la organización, para lo cual se debe:

- 1) Identificar que áreas necesitan capacitar el recurso humano y seleccionar la temática a desarrollar. (Gerente General)
- 2) Llenar Formulario de solicitud (FOR 8.1.1) y hacerlos llegar a la Gerencia General (Encargado del área solicitante).
- 3) Elaborar los programas de capacitación según necesidades.(FOR 8.1.2) (Gerente General y Supervisor de calidad) Ver Anexo 23.
- 4) Establecer una calendarización para el programa de capacitaciones (FOR 8.1.3). (Supervisor de Calidad).
- 5) Realizar la capacitación según el programa.

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

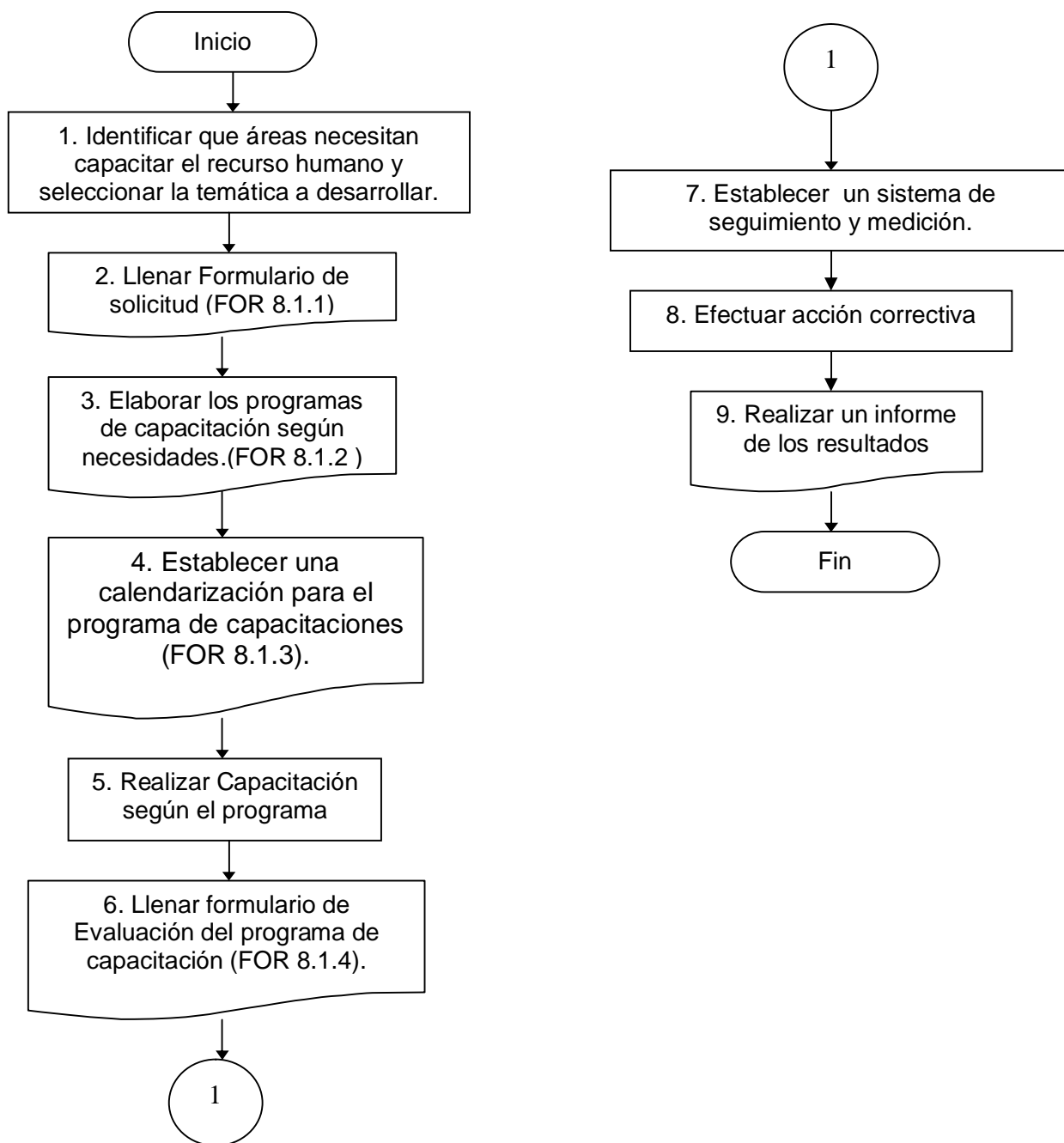
<div>EMPRESA ABC</div> <div>(LOGO)</div>	<div>MANUAL DE PROCEDIMIENTO</div>	<div>CODIGO: MPRO 008</div>
		<div>REVISIÓN: 1</div>
		<div>FECHA:</div>
		<div>PÁGINA: 2 de 7</div>
<div>8. SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL RRHH</div>		

- 6) Llenar formulario de Evaluación del programa de capacitación (FOR 8.1.4).
(Supervisor de Calidad)
- 7) Establecer un sistema de seguimiento y medición que garantice la efectividad de la capacitación.
- 8) Efectuar acciones correctivas.
- 9) Realizar un informe con los resultados obtenidos al final de este proceso.

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

<div>EMPRESA ABC</div> <div>(LOGO)</div>	<div>MANUAL DE PROCEDIMIENTO</div>	<div>CODIGO: MPRO 008</div>
		<div>REVISIÓN: 1</div>
		<div>FECHA:</div>
		<div>PÁGINA: 3 de 7</div>
<div>8. SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL RRHH</div>		

Figura N° 13 Diagrama del proceso para la capacitación del personal



Revisado por: _____

Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 008
		REVISIÓN: 1
		FECHA:
		PÁGINA: 4 de 7
8. SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL RRHH		

8.1.1 Formulario para Solicitud de Capacitación

Con este documento cada departamento solicita formalmente una capacitación, si esta no estuviera previamente programada.

NOTA: La solicitud será realizada por el supervisor de cada departamento o el gerente de calidad.

FOR 8.1.1 EMPRESA ABC SOLICITUD DE CAPACITACION	FECHA: Nº:
Departamento solicitante:	
Nombre del solicitante:	
Cargo que desempeña:	
Detalle de la capacitación solicitada:	
Firma del solicitante. _____	
Aprobado por: _____ Firma. _____	

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 008
		REVISIÓN: 1
		FECHA:
		PÁGINA: 5 de 8
8. SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL RRHH		

8.1.2 Formulario de Programa de Capacitaciones.

FOR 8.1.2								Nº:
EMPRESA ABC CUADRO DESCRIPTIVO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIONES								
Nombre				Firma		Fecha		
						Día	Mes	Año
Elaborado Por:								
Revisado Por:								
Aprobado Por:								
Área	Objetivos	Temática	Duración (Hrs.)	Personal al que va dirigido	Nº De Participantes	Metodología	Institución capacitadora	Observaciones

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

<div> <div>EMPRESA ABC</div> <div>(LOGO)</div> </div>	<div>MANUAL DE PROCEDIMIENTO</div>	CODIGO: MPRO 008
		REVISIÓN: 1
		FECHA:
		PÁGINA: 6 de 7

8. SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL RRHH

8.1.3 Formulario de Calendarización del programa de capacitaciones

[illegible]

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 008
		REVISIÓN: 1
		FECHA:
		PÁGINA: 7 de 7
8. SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DEL RRHH		

8.1.4 Formulario para Evaluación del programa de capacitaciones

FOR 8.1.4		EMPRESA ABC		N°:
EVALUACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACION				
Fecha de emisión:				
Tema de la capacitación:				
Nombre del capacitador:				
Corr.	Aspectos a evaluar	Resultado	Observaciones	
1	Asistencia completa del personal.			
2	Exámenes cortos durante la capacitación.			
3	Participación del personal.			
4	Observación directa en el área de trabajo.			
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
Fecha de cierre de la evaluación:				
Revisado por:			Firma:	
Aprobado por:			Firma:	

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 009 REVISIÓN: 1
		FECHA:
		PÁGINA: 1 de 12
9. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		

Propósito: Facilitar el control de todo tipo de documentos y datos existentes en la empresa ABC. Así como proporcionar los lineamientos principales a seguir para el control, almacenamiento y disposición de los registros.

Alcance: Personal responsable de la conservación y control de los documentos. En el caso del control de registros los involucrados serán el Supervisor de Calidad y Asistente.

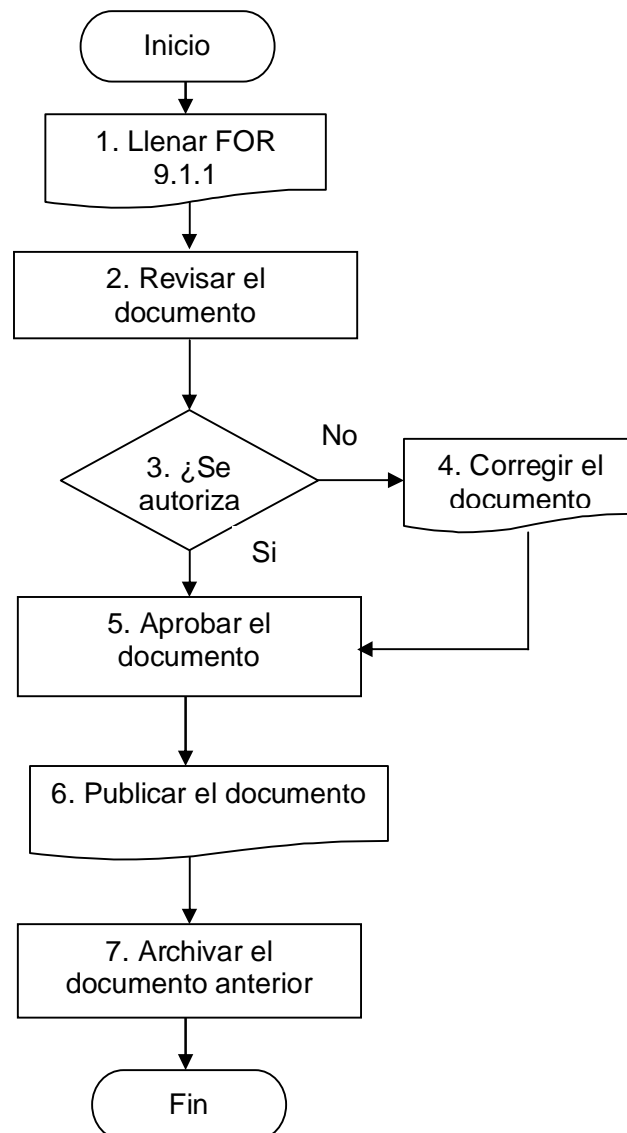
9.1 Proceso para el control de documentos (PRO 9.1)

1. Llenar FOR 9.1.1, para generar el documento (Personal que solicita una actualización de algún documento).
2. Revisar el documento (Supervisor cada Área)
3. Tomar la decisión si autoriza o no se autoriza el documento (Supervisor de Calidad)
4. Si no se autoriza ,corregir el documento
5. Si se autoriza, aprobar el documento (Supervisor de Calidad)
6. Publicar el documento (Supervisor de Calidad)
7. Archivar el documento anterior ,hasta que vuelva a haber algún cambio en ese mismo documento, según políticas de la empresa

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 009 REVISIÓN: 1
		FECHA:
		PÁGINA: 2 de 12
9. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		

Figura N° 14 Diagrama de flujo para el procesos para el control de documentos



Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 009 REVISIÓN: 1
		FECHA:
		PÁGINA: 3 de 12
9. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		

9.1.1 Formulario de control de documentos

FOR 9.1.1 Empresa ABC	Control de documentos internos
Aprobado por:	
Revisado por:	

Nombre del Documento	No. de Página	Párrafo	Dice	Cambio	Justificación del Cambio	Fecha del Cambio	No. de Revisión

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 009 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 4 de 12
9. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		

9.2 Proceso para el control de registros¹ (PRO 9.2)

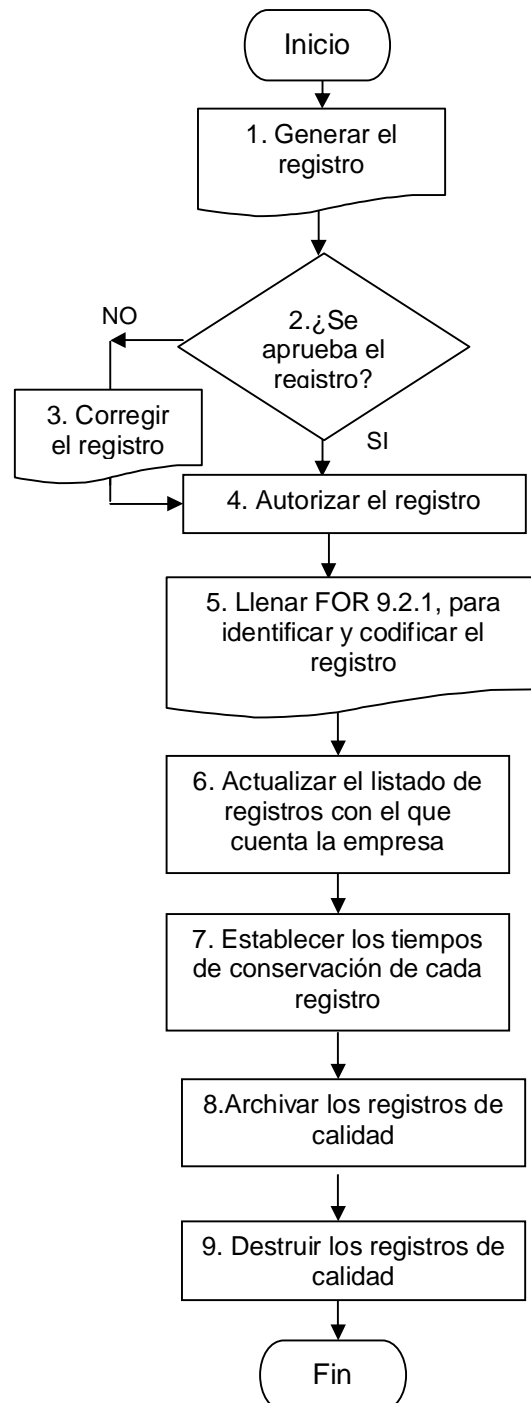
1. Generar el registro (Personal que necesite utilizar un registro)
2. Tomar una decisión si aprobar o no el registro (Supervisor de Calidad)
3. Si no se aprueba el documento , corregir el registro
4. Autorizar el registro (Supervisor de Calidad)
5. Llenar FOR 9.2.1, para identificar y codificar el registro , (Supervisor de Calidad)
6. Actualizar el listado de registros con el que cuenta la empresa ABC
7. Establecer los tiempos de conservación de cada retiro. Para este paso se sugiere tiempo de conservación no menores de tres años (Supervisor de Calidad)
8. Archivar los Registros de calidad (Asistente)
9. Destruir los registros de calidad (Asistente)

¹ Registro: Documento que provee evidencia , de las actividades efectuadas o de los resultados obtenidos.
Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 009 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 5 de 12

9. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Figura N° 15 Diagrama de flujo para el procesos para el control de registros



Revisado por: _____

Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 009 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 6 de 12
9. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		

9.2.1 Formulario para Lista de los registros de calidad

FOR 9.2.1 EMPRESA ABC		LISTA DE LOS REGISTROS DE CALIDAD		
Aprobado por: _____				
Revisado por: _____				
Código del registro	Nombre del registro de calidad	Lugar del almacenamiento	Tiempo de conservación	Observación
MC	Manual de Calidad	Archivo maestro del SGC	Cada vez que se de un cambio en el documento	
MPRO	Manual de Procedimiento	Archivo maestro del SGC	Cada vez que se de un cambio en el documento	
P-MAT	Programa de Mantenimiento	Archivo maestro del SGC	Cada vez que se de un cambio en el documento	
P-SEG	Plan de Seguridad en el trabajo	Archivo maestro del SGC	Cada vez que se de un cambio en el documento	
FOR 2.1.1	Listado de actividades y resultados	Archivo maestro del SGC	3 años	
FOR 2.1. 2. 01	Hoja resumen de acciones correctivas	Archivo maestro del SGC	3 años	
FOR 2.1. 2. 02	Hoja resumen de acciones preventiva	Archivo maestro del SGC	3 años	
FOR 3.1.1	Listado de clientes	Fólder de Ventas	3 años	
FOR 3.1. 2	Formulario para elaborar cotización	Fólder de Ventas	3 años	
FOR 3.1. 3	Formato de Orden de pedido	Fólder de Producción y ventas	3 años	
ITT 4.1.0.01	Diagrama de operaciones para la elaboración de Semita Pacha de Piña	Fólder de Producción	Cada vez que se de un cambio	

Revisado por: _____

Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 009 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 7 de 12
9. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		

FOR 9.2.1 EMPRESA ABC		LISTA DE LOS REGISTROS DE CALIDAD		
Aprobado por:				
Revisado por:				
Código del registro	Nombre del registro de calidad	Lugar del almacenamiento	Período de conservación	Observación
ITT 4.1.0.02	Diagrama de flujo para la elaboración de Semita Pacha de Piña	Fólder de Producción	Cada vez que se de un cambio	
FOR 4.1.1.01	Orden de requisición de material	Fólder de Producción	Cada vez que se de un cambio	
FOR 4.1.2.01	Orden de pesado	Fólder de Producción	Cada vez que se de un cambio	
FOR 4.2.1	Evaluación de vestimenta, higiene personal y área de producción	Fólder de Producción	3 años	
FOR 4.3.1	Formulario de evaluación del resultado de ensayo	Fólder de Producción	3 años	
FOR 4.4.1	Evaluación del producto terminado	Fólder de Producción	3 años	
FOR 5.1.1	Orden de despacho	Fólder de Ventas	3 años	
FOR-MAT 1.1	Informe de mantenimiento	Fólder de Mantenimiento	3 años	
FOR-MAT 1.2	Calendarización del programa de mantenimiento	Fólder de Mantenimiento	3 años	
FOR-MAT 1.4	Solicitud de trabajo	Fólder de Mantenimiento	6 meses	
FOR-MAT 2.1.2	Control de condiciones ambientales en el área de operación	Fólder de Mantenimiento	6 meses	
FOR-MAT 2.1.3	Control de limpieza y desinfección de equipo y utensilios	Fólder de Mantenimiento	6 meses	
FOR-MAT 3.1	Análisis de la maquinaria y el equipo utilizado en el proceso	Fólder de Mantenimiento	6 meses	

Revisado por: _____

Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 009 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 8 de 12
9. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		

FOR 9.2.1		LISTA DE LOS REGISTROS DE CALIDAD		
EMPRESA ABC				
Aprobado por:				
Revisado por:				
Código del registro	Nombre del registro de calidad	Lugar del almacenamiento	Período de conservación	Observación
FOR-MAT 4.0.1	Lista maestra de equipo de medición	Fólder de Mantenimiento	Cada vez que se de un cambio	
FOR-MAT 4.0.2	Áreas de uso del equipo de medición	Fólder de Mantenimiento	Cada vez que se de un cambio	
FOR-MAT 4.1	Etiqueta de calibración	Fólder de Mantenimiento	Cada vez que se de un cambio	
FOR-MAT 4.3	Calendarización del Programa de Calibración	Fólder de Mantenimiento	Cada vez que se de un cambio	
FOR-MAT 4.4.1	Equipo calibrado	Fólder de Mantenimiento	Cada vez que se de un cambio	
FOR-MAT 4.4.2	Equipo no calibrado	Fólder de Mantenimiento	Cada vez que se de un cambio	
FOR 7.1.1	Evaluación de Proveedor de materia prima	Fólder de Compras	6 meses	
FOR 7.1.2	Evaluación del Proveedor de Servicios de laboratorio	Fólder de Compras	6 meses	
FOR 7.1.3	Evaluación del Proveedor de Servicios de Calibración	Fólder de Compras	6 meses	
FOR 7.1.2	Listado de proveedores aprobados	Fólder de Compras	6 meses	
FOR 7.2.1	Orden de Compra	Fólder de Compras	3 años	
FOR 7.3.1	Orden de recepción	Fólder de Compras	3 años	
FOR 8.1.1	Solicitud de Capacitación	Fólder de Recursos Humanos	3 años	
FOR 8.1.2	Cuadro Descriptivo del Programa de Capacitaciones.	Fólder de Recursos Humanos	3 años	

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 009 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 9 de 12

9. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

FOR 9.2.1		LISTA DE LOS REGISTROS DE CALIDAD			
EMPRESA ABC					
Aprobado por:					
Revisado por:					
Código del registro	Nombre del registro de calidad	Lugar del almacenamiento	Período de conservación	Observación	
FOR 8.1.3	Calendarización del Programa de Capacitación.	Fólder de Recursos Humanos	3 años		
FOR 8.1.4	Evaluación del programa de capacitación	Fólder de Recursos Humanos	6 meses		
MPF	Manual de Puestos y Funciones	Fólder de Recursos Humanos	Cada vez que se de un cambio en el documento		
FOR 9.1.1	Control de documentos internos	Fólder de Control de documentos y registros	3 años		
FOR 9.2.1	Listado de los registros de calidad	Fólder de Control de doc. y reg.	3 años		
FOR 10.1.1	Plan de auditorías	Fólder de auditorías	1año		
FOR 10.1.2	Programa de auditoría	Fólder de auditorías	1año		
FOR 10.1.3	Lista de verificación	Fólder de auditorías	1año		
FOR 10.1.4	Informe de auditoría	Fólder de auditorías	1año		
FOR 11.1.1	Viñeta del producto no conforme	Fólder de acciones correctivas y preventivas	Cada vez que se de un cambio		
FOR 11.1.2	Control y disposición de productos no conforme	Fólder de acciones correctivas y preventivas	6 meses		
FOR 11.2.1	Solicitud de acción correctiva	Fólder de acciones correctivas y preventivas	6 meses		
FOR 11.3.1	Solicitud de acción preventiva	Fólder de acciones correctivas y preventivas	6 meses		
FOR 12.1.1	Quejas o sugerencias del consumidor	Fólder de satisfacción del cliente	6 meses		
FOR 12.1.2	Encuesta dirigida a los clientes de empresa ABC	Fólder de satisfacción del cliente	6 meses		

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 009 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 10 de 12
9. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		

FOR 9.2.1	LISTA DE LOS REGISTROS DE CALIDAD			
EMPRESA ABC				
Aprobado por:				
Revisado por:				
Código del registro	Nombre del registro de calidad	Lugar del almacenamiento	Período de conservación	Observación
DC-EXT 9.3.2.01	Plan POES	Fólder de documentos de apoyo	Cada vez que se de un cambio en el documento	
DC-EXT 9.3.2.02	Plan BPM	Fólder de documentos de apoyo	Cada vez que se de un cambio en el documento	
DC-EXT 9.3.2.03	Plan HACCP	Fólder de documentos de apoyo	Cada vez que se de un cambio en el documento	
DC-EXT 9.3.2.04	NSO 67.30.01:04	Fólder de documentos de apoyo	Cada vez que se de un cambio en el documento	
DC-EXT 9.3.2.05	NSO 67.10.01:03	Fólder de documentos de apoyo	Cada vez que se de un cambio en el documento	

9.3 Proceso para la asignación de códigos de los registros.

9.3.1 Documentos que componen el SGC

Documentación del SGC	Abreviatura
Manual de calidad	(MC)
Manual de Puestos y Funciones	(MPF)
Manual de procedimientos	(MPRO)
Programa de Mantenimiento	(P-MAT)
Plan de seguridad en el trabajo	(P-SEG)
Procedimiento	(PRO)
Formulario	(FOR)
Formulario de Mantenimiento	(FOR- MAT)
Formulario de seguridad en el trabajo	(FOR- SEG)

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 009 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 11 de 12
9. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		

9.3.2 Codificación de la documentación.

- a) Tipo de documento : lugar donde se coloca la abreviatura correspondiente al tipo de documento.
- b) Módulo : primera numeración , ya sea un formato , un proceso, plan o programa .
- c) Sección : toma el lugar de una numeración secundaria dentro de un proceso, un formato, programa o plan .
- d) Sub-sección: numeración terciaria de un formato que pertenece a un determinado proceso
- e) Secuencia: orden secuencial de diferentes formatos que pertenecen a un proceso.

Tipo del documento (Abreviatura)	Numeración			Secuencia
	Módulo	Sección	Sub-sección	
PRO	2	1	0	-----
FOR	2	1	1	-----
FOR	2	1	2	01
FOR - MAT	3	1	0	-----
FOR - SEG	2	5	0	01

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 009 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 12 de 12

9. CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Ejemplos

Código	Lectura (de izquierda a derecha)
PRO 2.1	Procedimiento de Módulo 2, Sección 1
FOR 2.1.1	Formulario de procedimiento Módulo 2, Sección 1, Sub-sección 1
FOR 2.1. 2. 01	Formulario de procedimiento Módulo 2, Sección 1, Sub-sección 2, número 1
FOR – MAT 3.1	Formulario de Mantenimiento Módulo 3, sección 1
FOR-SEG 2.5.0.01	Formulario de Seguridad en el trabajo Módulo 2 ,sección 5, Sub-sección 0, número 1

9.3.3 Ejemplo de un formulario

Nombre del departamento

Código del formulario

Nombre de la empresa

Tipo de documento

Numero correlativo del documento

FOR 4.3.1	Formulario de evaluación del resultado de ensayos	N°:	
Departamento:	Fecha:		Día, mes y año en el que llena el formulario
Producto:			
Requisitos Específicos			
Microbiológico	Nivel máximo permisible²	Resultado Pruebas de laboratorio	C NC
Coliformes totales UFC/g	1 x 10 ²		
Coliformes Fecales o E.coli NMP/g	Ausencia		
Recuento Mohos y levaduras UFC/g	50 UFC/g		
Staphylococcus aureus UFC/g	Ausencia		
Recuento Total de aerobios	1 x 10 ⁴		
Salmonella 25g	Ausencia		
Físico-Químico			
Humedad %	30%		
Acidez %	0,2%		
Cloruro de Sodio %	1,5%		
Hierro mg/Kg	55 mg/kg		
Colorante Artificial	200 mg/Kg		
Microscopía	positivo		
Responsable de la Evaluación: (Supervisor de Calidad) F. _____			
Aprobado por: (Gerente General) F. _____			

Persona que llena el formulario
 Nombre y firma del responsable de aprobar el formulario

Indica la Conformidad del requisito
 Indica la No Conformidad del requisito

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 10 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 1 de 5
10. AUDITORÍA INTERNA		

Propósito: Planificar, realizar, documentar y darle seguimiento a las auditorías internas de calidad para verificar el cumplimiento de las actividades de calidad y determinar la efectividad del sistema de calidad.

Alcance: Todo el personal de la empresa en las áreas que requieran de una auditoría interna de calidad.

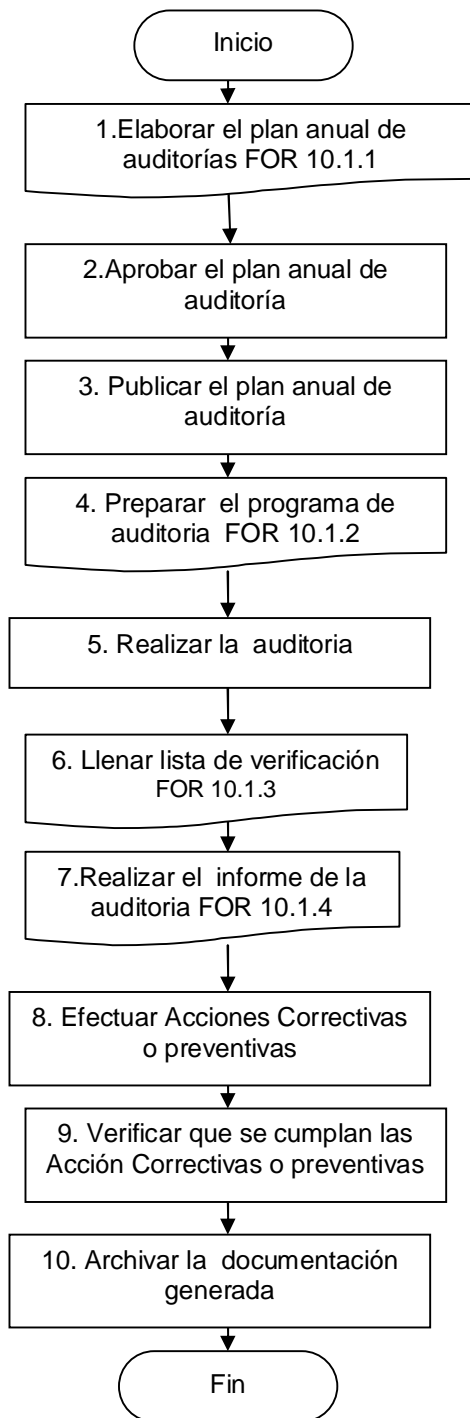
10.1 Proceso para la realización de la auditoria (PRO 10.1)

1. Elaborar el plan anual de auditorias FOR 10.1.1 (Gerente de Calidad)
2. Aprobar el plan anual de auditorias (Gerente General)
3. Publicar del plan anual de auditorias (Gerente de Calidad)
4. Preparar el programa de auditoria FOR 10.1.2(Gerente de Calidad)
5. Realizar auditoria (Gerente de Calidad)
6. Llenar lista de verificación FOR 10.1.3
7. Realizar el informe de la auditoria FOR 10.1.4 (Gerente de Calidad)
8. Efectuar acciones correctivas o preventivas (Supervisor de cada área, con su equipo de trabajo)
9. Verificar que se cumplan las acciones correctivas o preventivas (Gerente de Calidad)
10. Archivar la documentación generada (asistente)

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 10
		REVISIÓN: 1
		FECHA:
		PÁGINA: 2 de 5
10. AUDITORÍA INTERNA		

Figura N° 16 Diagrama de flujo para la realización de la auditoría (PRO 10.1.0)



Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 10 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 4 de 5
10. AUDITORÍA INTERNA		

10.1.2 Formulario para Programa de auditoria

FOR 10.1.2 PROGRAMA DE AUDITORIA						FECHA:
Nº	Proceso	Procedimiento a auditar	Fecha	Hora	Equipo auditor	Responsable a auditar
Auditor Lider : _____						Firma. _____

10.1.3 Formulario de Lista de verificación

Fecha: Período durante el cual se realiza la auditoría

Departamento: Área dentro de la empresa a la que se le realizará la auditoría

Pregunta: Interrogante con la cuál se evalúa el departamento

C: Se refiere si se verifica una Conformidad

NC: Se refiere a una No Conformidad evaluada

Acciones correctivas: acción a tomar en el caso de encontrar una no conformidad

Observaciones: Se refiere a alguna información importante para el desarrollo de la auditoría

Aprobado por: Nombre y firma de la persona encargada de aprobar la auditoría
(Supervisor de calidad)

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 10 REVISIÓN: 1 FECHA:
		PÁGINA: 5 de 5
10. AUDITORÍA INTERNA		

Revisado por: Nombre y firma de la persona encargada de verificar que se realizó la auditoría. (Gerente de Calidad)

FOR 10.1.3 EMPRESA ABC				LISTA DE VERIFICACIÓN		Fecha:
Proceso	Preguntas	C	NC	OM	Acciones Correctivas	Observaciones
Aprobado por:						
Revisado por:						

10.1.4 Formulario para Informe de auditoria

FOR 10.1.4 INFORME DE AUDITORIA	FECHA:
PROCESO:	
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD:	
ANALISIS DE LA CAUSA:	
ACCIÓN CORRECTIVA:	
Responsable de ejecutar: _____ Firma. _____ Auditor líder: _____ Firma. _____	

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 011
		REVISIÓN: 1
		FECHA:
		PÁGINA: 1 de 5
11. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		

Propósito: Establecer, ejecutar , documentar y mantener políticas para acciones correctivas o preventivas que cada una de las cuales permitan corregir fallas y resolver debilidades del sistema de calidad respectivamente.

Alcance: todas las áreas de la empresa ABC donde exista una no conformidad con los requisitos del sistema de calidad, del cliente, de la NSO 67.30.01:04, o donde se requiera y deba tomar una acción preventiva.

El control de productos que no cumplen con los requisitos o especificaciones, se regulará con este procedimiento. Este control es necesario para evitar el envío inadvertido o uso de productos no conformes.

El control adecuado de los productos inapropiados es responsabilidad de todos los empleados de la Empresa ABC. La responsabilidad primaria radica en el personal de producción y calidad.

Todos los productos que no reúnan los requisitos se identificarán en forma apropiada.

Disposición de productos no conformes

Se llevará a cabo una revisión y disposición de productos que no cumplen con las especificaciones (Ver diagrama N° 17)

La revisión y disposición de la falta de cumplimiento incluirá las siguientes opciones:

- a) Reelaboración: el producto debe reelaborarse de la condición inadecuado a la adecuada.
- b) Rechazar o desechar: No es posible que el producto llegue a una situación que conduzca a la forma, función, tamaño o requisitos.

Al término de la revisión de la falta de cumplimiento con la norma, se señalarán los resultados en los productos o contenedores afectados. Se tomarán medidas para resolver todas las deficiencias.

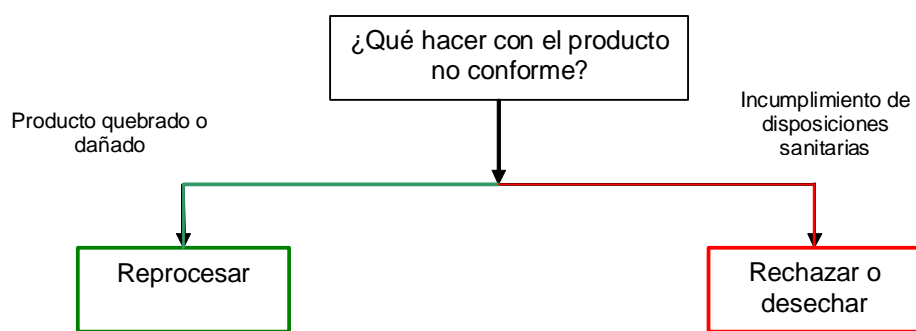
Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 011
		REVISIÓN: 1
		FECHA:
		PÁGINA: 2 de 5
11. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		

11.1 Proceso de productos no conforme (PRO 11.1)

1. Decidir que hacer con el producto no conforme (Supervisor de calidad)
2. Se identifica el producto no conforme con una viñeta FOR11.1.1
3. Se llena el documento de no conformidad. FOR 11.1.2
4. Se mantienen registros de cada una de las no conformidades indicando acciones a realizar, recursos necesarios y personal involucrado.

Figura N° 17 Diagrama de Opciones de disposición de productos no conforme



11.1.1 Viñeta para producto no conforme (Color Amarillo)

Orden de trabajo N° : Si es material en proceso o producto terminado se utilizará el número de orden.

ID del Lote: Si es material de entrada se identificará mediante su número de lote

Disposición asignada: describe la decisión que se a tomado para el producto, sobre si se va a reelaborar, se le dará un uso alternativo o se desechará.

FOR 11.1.1 Producto no conforme Orden de trabajo N°: _____ ID del lote : _____ Descripción de la inconformidad: _____ _____ Disposición asignado: _____ _____
--

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 011
		REVISIÓN: 1
		FECHA:
		PÁGINA: 3 de 5
11. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		

11.1.2 Formulario de Control y disposición de productos no conformes

Orden/Lote N°: Si es material de entrada se identificará mediante su número de lote, si es material en proceso o producto terminado se utilizará el número de orden.

Estado de procesamiento: describe cual es el estado del producto ya sea en proceso o terminado.

Causa posible: se refiere a las posibles causas de la inconformidad ya sean personales, instrumentales, del proveedor o ambientales

Disposición: describe la decisión que se tomará para el producto no conforme, sobre si se va a reelaborar o se desechará.

FOR 11.1.2 Empresa ABC		Control y disposición de productos no conformes				
Aprobado por:						
Revisado por:						
Orden/Lote No.	Estado de procesamiento	Descripción de inconformidad	Cantidad	Causa posible	Disposición	Fecha

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 011
		REVISIÓN: 1
		FECHA:
		PÁGINA: 4 de 5
11. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		

11.2 Proceso para las acciones correctivas (PRO 11.2)

1. Llenar el formato de solicitud de acción correctiva. FOR 11.2.1
2. Describir las causas del problema.
3. Establecer las persona con conocimiento del proceso, autoridad y habilidades necesarias para resolver el problema e implementar acciones correctivas. (Supervisor de Calidad)
4. Aislar y verificar la causa raíz (La causa responsable del problema).
5. Seleccionar y verificar la mejor acción correctiva permanente para eliminar la causa raíz.
6. Planear e implementar las acciones correctivas
7. Archivar la documentación.

11.2.1 Formulario de solicitud de acción correctiva

FOR 11.2.1	SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA
EMPRESA ABC	
No:___	Fecha de emisión: _____ Fecha de cierre: _____
Descripción de la no conformidad: _____ _____ _____	
Dpto: _____ Aprobado por: _____ F. _____ Encargado de realizar la acción correctiva: _____ Descripción del plan de acción correctiva: _____ _____ _____	
Responsable de la verificación: _____ F. _____ Fecha de la verificación: _____	

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 011
		REVISIÓN: 1
		FECHA:
		PÁGINA: 5 de 5
11. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		

11.3 Proceso de Acciones preventivas (PRO 11.3)

Las acciones preventivas buscan advertir las posibles no conformidades potenciales y sus causas, estas acciones deben ser utilizadas para:

- Ø Resolver debilidades localizadas y canalizar oportunidades para el mejoramiento.
- Ø Utilizar información de los documentos y registros del sistema de calidad con el objetivo de identificar, analizar y eliminar las causas posibles de las no conformidades.

11.3.1 Formulario de solicitud de acción preventiva

FOR 11.3.1	SOLICITUD DE ACCIÓN PREVENTIVA
EMPRESA ABC	
No. : _____	Fecha de emisión: _____
Aprobado por: _____	Fecha de cierre: _____
Descripción de la debilidad ____: _____ _____ _____	
Dpto: _____ Aprobado por: _____ F. _____ Encargado de realizar la acción preventiva: _____ Descripción del plan de acción preventiva: _____ _____ _____	
Responsable de la verificación: _____ F. _____ Fecha de la verificación: _____	

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 012
		REVISIÓN: 1
		FECHA:
		PÁGINA: 1 de 4
12. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE		

Propósito: Asegurarse que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen, para aumentar la satisfacción al cliente.

Alcance: Independientemente de quién se haga cargo de la interacción con el cliente, es responsabilidad de la alta dirección que se comprendan los requisitos del cliente.

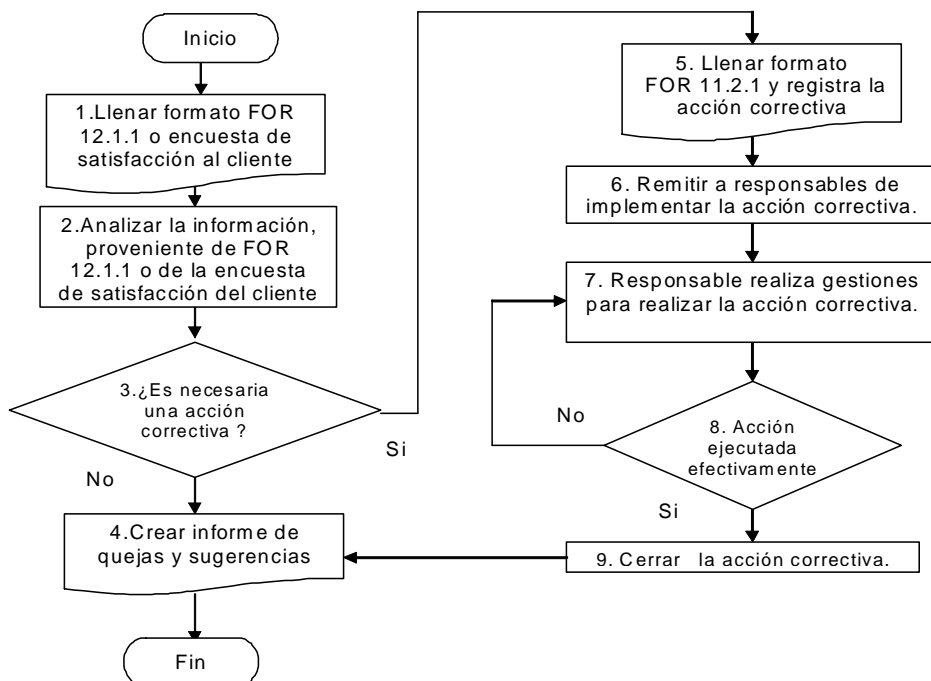
12.1 Proceso para la medición de la satisfacción del cliente (PRO 12.1)

1. Llenar formulario FOR 12.1.1 o Encuesta de Satisfacción del cliente FOR 12.1.2
2. Analizar la información proveniente del formulario FOR 12.1.1 o de la encuesta de satisfacción de cliente FOR 12.1.2 (Gerente General)
3. Determinar si es necesario establecer una acción correctiva
4. Si no es necesario realizar una acción correctiva se crea un informe de quejas y sugerencias
5. Si la acción correctiva es necesaria llenar el formato FOR 11.2.1
6. Remitir a el responsable de implementar la acción correctiva
7. El responsable realiza gestiones para realizar la acción correctiva
8. Si la acción ha sido ejecutada efectivamente se cierra la acción correctiva, en caso contrario repetir el procedimiento desde el paso 7 .
9. Si la acción correctiva es cerrada, se realiza el paso 4.

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

<div>EMPRESA ABC</div> <div>(LOGO)</div>	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 012
		REVISIÓN: 1
		FECHA:
		PÁGINA: 2 de 4
12. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE		

Figura N° 18 Diagrama de flujo para el proceso para la medición de la satisfacción del cliente



12.1.1 Formulario de Quejas o Sugerencias del consumidor

FOR 12.1.1			
Empresa ABC		QUEJAS O SUGERENCIAS DEL CONSUMIDOR	
Fecha:	Hora:	Producto:	
Queja o sugerencia recibida			
Por:	Teléfono	Internet	Carta
			Otro
De:	Consumidor	Tienda	Distribuidor
			Empleado
Persona que presenta la queja o sugerencia			
Nombre:	Teléfono:		
Dirección:	Recibido por:		
Queja o sugerencia:			
Realizado por: (Asistente)			
Aprobado por: (Gerente General)			

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 012
		REVISIÓN: 1
		FECHA:
		PÁGINA: 3 de 4
12. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE		

12.1.2 Encuesta dirigida a los clientes de la empresa ABC

FOR 12.1.2 Empresa ABC	ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE EMPRESA ABC
----------------------------------	--

Objetivo: Medir la satisfacción de los clientes y tomar parámetros para establecer planes de mejora en esta área.

Indicaciones: A continuación se muestra una serie de preguntas. Seleccione la respuesta que sea de su preferencia. De antemano gracias por su colaboración.

Fecha: _____ Cliente: _____

1. Como considera la presentación de nuestros productos:

Regular

Buena

Excelente

2. En cuanto al sabor de nuestros productos considera que son:

Regulares

Buenos

Excelentes

3. Considera que los tiempos de entrega cumplen con lo establecido.

Sí

No

¿Por qué? _____

4. Como evaluaría la atención por parte de la recepcionista de la empresa ABC.

Regular

Buena

Excelente

Revisado por: _____ Aprobado por: _____

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE PROCEDIMIENTO	CODIGO: MPRO 012
		REVISIÓN: 1
		FECHA:
		PÁGINA: 4 de 4
12. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN AL CLIENTE		

5. Como considera la atención de nuestro personal en las salas de venta:

Regular

Bueno

Excelente

6. El servicio por parte de los vendedores es:

Regular

Bueno

Excelente

Si tiene alguna observación sobre su respuesta explique:

Recomendaciones o sugerencias:

Nota: Se recomienda realizar esta encuesta por lo menos cada tres meses para tener un control en lo que a los clientes se refiere y poder monitorear si se están cumpliendo los objetivos de calidad. Esta se puede realizar por medio de llamadas telefónicas o al momento de entregar el producto a los clientes.

Revisado por: _____ Aprobado por: _____