

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO : MC
		REVISIÓN:
		FECHA:
		PÁGINA: 1 de 18

INDICE

Contenido	Pág
Objetivo	2
Alcance	2
Campo de aplicación	2
Antecedentes de la empresa	2
Pirámide de la documentación de Calidad	3
Misión	5
Visión	5
Política de Calidad	5
Objetivos de Calidad	5
Indicadores de Calidad	6
1. Responsabilidad y Autoridad	8
1.1 Organigrama	10
1.2 Matriz de Responsabilidades	11
1.3 Matriz de Procedimientos	13
1.4 Organización	14
1.5 Formación de Grupos	14
2. Revisión por la dirección	14
3. Mapa de Procesos	15
4. Manual de Procedimiento	15
4.1 Mapa de procesos de empresa ABC	16
4.2 Documentos que componen el SGC	17
4.2.1 Codificación de la documentación	17

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO : MC
		REVISIÓN:
		FECHA:
		PÁGINA: 2 de 18

OBJETIVO

El manual de calidad de la empresa ABC tiene como finalidad describir la política y estructura del Sistema de Calidad, el cual está basado en la norma ISO 9001:2000 y la NSO 67.30.01:04.

ALCANCE

Este Manual de Calidad cubre las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad para la, fabricación y venta de la “Semita pacha de Piña”. Existiendo las exclusiones para las siguientes cláusulas 7.3, 7.5.2, 7.5.4 de la norma ISO 9001, por no utilizar el diseño y desarrollo de un producto, la validación de los procesos de la producción y de la prestación de los servicios, así como la propiedad del cliente respectivamente.

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”, siendo de obligatorio cumplimiento para las personas involucradas en dichas actividades dentro de la organización.

El manual de calidad es de propiedad de la empresa ABC, la confidencialidad total o parcial de la información queda a discreción de la organización.

ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

La empresa ABC surge con capital familiar y con cinco empleados, convirtiéndose con el paso de los años en una mediana empresa, que elabora pan francés y pan dulce; el mercado con el cual comercia la empresa se encuentra tanto a nivel nacional como internacional.

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO : MC
		REVISIÓN:
		FECHA:
		PÁGINA: 3 de 18

En la línea de elaboración de pan dulce se tienen una gran variedad de productos entre los cuales se pueden mencionar: semita pacha de piña, semita alta de miel, Salpor de almidón, Salpor de arroz, Margaritas, Peperechas, Pastelitos de piña, entre otros. A su vez elaboran otros productos como pan francés, pan con ajo y galletas.

PIRÁMIDE DE LA DOCUMENTACIÓN DE CALIDAD

La pirámide documental es el soporte físico sobre el que se asienta el sistema de gestión de la calidad, consta de: Manual de Calidad, Procedimientos, Instrucciones de trabajo, Formularios, Estándares y códigos .

Una representación de los niveles de que consta el sistema de calidad en la empresa ABC aparece en el siguiente gráfico; en él se puede ver como el Manual de Calidad forma el primer nivel de documentación, bajo éste se sitúan los Procedimientos relativos a la Calidad (Ver Figura A.1).

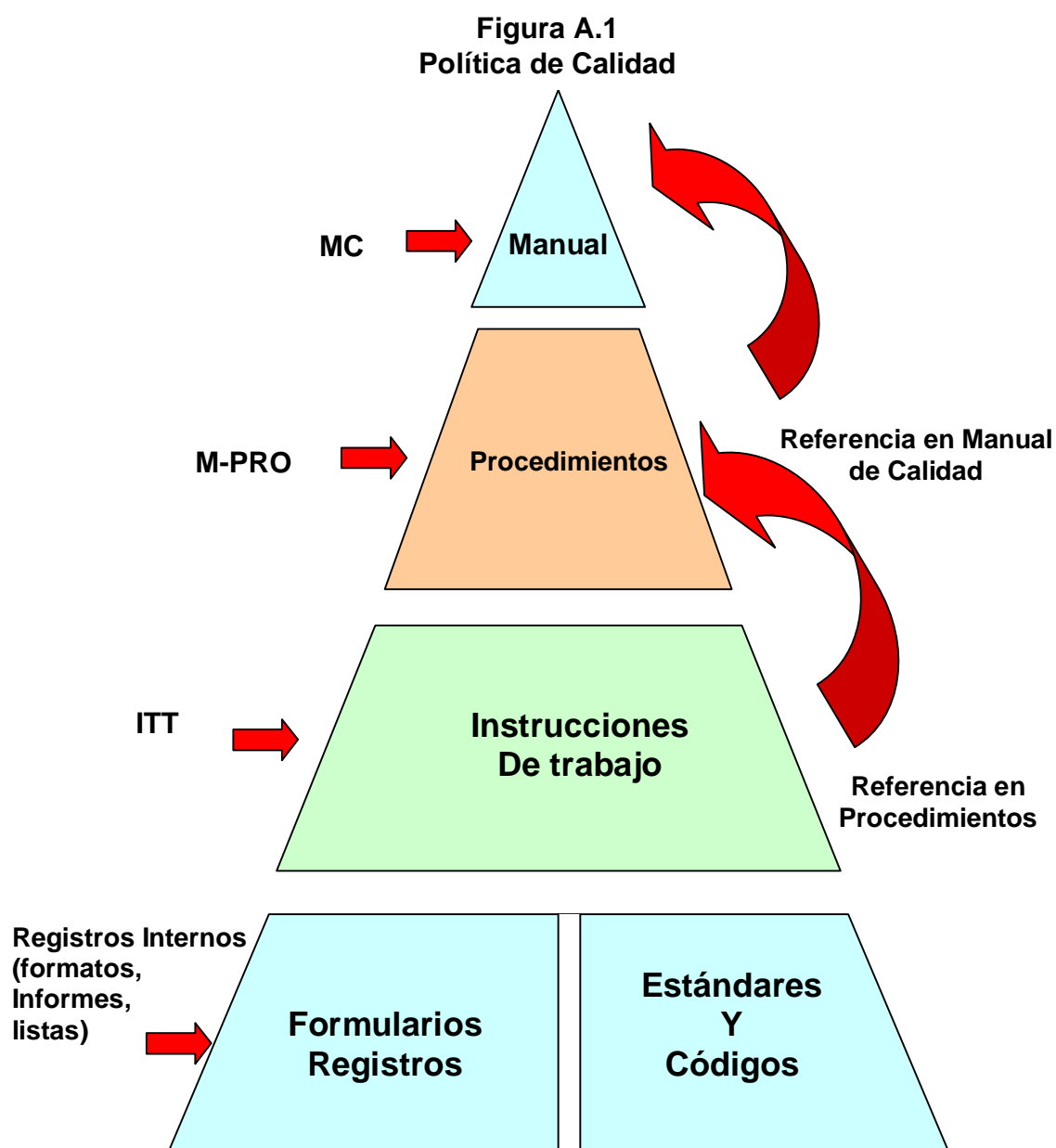
Donde el Manual de Calidad es la presentación (historia) y descripción de la empresa, la misión y visión, las líneas generales que se plantea como estrategia sobre la que definir objetivos, en definitiva, todo aquello que constituye la política de calidad de la empresa.

Los Procedimientos, "imagen hacia el cliente" incluye todos los aspectos que indica como se hacen las cosas en la empresa: desde como se gestionan las quejas y reclamaciones, como se evalúan los proveedores, como se transforma el producto, hasta como se detectan y corrigen errores.

Las Instrucciones de trabajo , constituye la información técnica sobre la que se basan algunos de los procedimientos de la empresa. Así mismo se encuentran

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO : MC
		REVISIÓN:
		FECHA:
		PÁGINA: 4 de 18

incluidos todos los Registros del Sistema de Calidad (formularios.), también se hace necesaria la asignación de códigos que estandaricen los procedimientos y documentación pertinente para el Sistema de gestión de la calidad dentro de la empresa.



EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO : MC
		REVISIÓN:
		FECHA:
		PÁGINA: 5 de 18

MISIÓN

“Fabricar productos de panadería para ofrecerlos en el mercado nacional y extranjero bajo estándares de calidad, apoyado por personal motivado y calificado, contribuyendo así al desarrollo socioeconómico de el país”

VISIÓN

“Ser una empresa Salvadoreña líder en productos de panadería que sean reconocidos por su calidad”

POLÍTICA DE CALIDAD

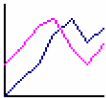
Ofrecer productos de panadería con calidad para satisfacer las necesidades de sus clientes, logrando cumplir con sus expectativas.

OBJETIVOS DE LA CALIDAD

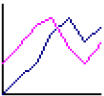
- Ø No tener más de un 15% de productos no conformes a las especificaciones de la norma NSO 67.30.01:04.
- Ø No tener más de un 20% de clientes insatisfechos .

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO : MC
		REVISIÓN:
		FECHA:
		PÁGINA: 6 de 18

INDICADORES PARA LA VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

INDICADOR PRODUCTOS CONFORMES	
Fuente de información	Control y disposición de productos no conformes FOR 11.1.2 y Orden de Requisición de Material FOR 4.1.1.01
Forma de cálculo	Indicador de productos no conformes = $\frac{\text{Cantidad de productos no conformes}}{\text{Total de productos fabricados}} \times 100$
Forma de representación	 Gráfico de líneas
Responsable	Supervisor de Calidad
Frecuencia	Cada tres meses

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO : MC
		REVISIÓN:
		FECHA:
		PÁGINA: 7 de 18

INDICADOR DE CLIENTES INSATISFECHOS	
Fuente de información	Quejas o sugerencias del consumidor FOR 12.1.1 Encuesta dirigida a los clientes de la empresa ABC Listado de clientes FOR 3.1.1
Forma de cálculo	<p>Indicador de clientes insatisfechos (<i>ICI</i>) = $\frac{\text{clientes insatisfechos}}{\text{Total de clientes en lista}} \times 100$</p> <p>Indicador de clientes insatisfechos encuestados (<i>CIE</i>) = $\frac{\text{clientes insatisfechos encuestados}}{\text{Total de clientes encuestados}} \times 100$</p> <p>$\text{Clientes insatisfechos} = \frac{ICI + CIE}{2}$</p>
Forma de representación	 <p>Gráfico de líneas</p>
Responsable	Gerente General
Frecuencia	Cada tres meses

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO : MC
		REVISIÓN:
		FECHA:
		PÁGINA: 8 de 18

1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Descripción de Responsabilidades

GERENTE GENERAL (GG)

1. Emite la Política de Calidad.
2. Asigna los Recursos humanos y económicos.
3. Analiza indicadores de desempeño del Sistema de Calidad.
4. Impulsa la Mejora Continua por medio de acciones preventivas y correctivas y dirige el proceso de revisión por la dirección.
5. Mantiene el enlace con los directores de otras instituciones o empresas relacionadas con el sector panadero.

REPRESENTANTE DEL GERENTE GENERAL (RD) en este caso será el SUPERVISOR DE CALIDAD.

1. Hace la revisión del Sistema de Calidad.
2. Da seguimiento al Sistema de Calidad.
3. Funge como enlace entre el Supervisor de Calidad y el Gerente General.
4. Fomenta la Mejora continua.
5. Realiza trámites administrativos con el Gerente General para obtener los recursos necesarios.
6. Mantiene el enlace entre el Gerente General y todo el personal motivándolos a participar, para lograr los objetivos de la organización.
7. Se encarga de dirigir y organizar las auditorias internas.
8. Soluciona problemáticas relacionadas con la parte operativa del sistema.
9. Realiza las evaluaciones de satisfacción de los clientes.
10. Controla y revisa los documentos comprendidos dentro del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa "ABC".
11. Asegura el apoyo de los diferentes departamentos que dan mantenimiento a las instalaciones físicas que permiten el funcionamiento de la empresa.

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO : MC
		REVISIÓN:
		FECHA:
		PÁGINA: 9 de 18

12. Analiza los registros de productos no conformes.

13. Selección de los Proveedores.

ASISTENTE (A)

1. Realiza todos los informes de las reuniones entre el gerente general y el personal encargado de cada área.

2. Se comunica con los clientes y lleva un registro de la atención de quejas.

3. Atención de quejas.

RESPONSABLE DEL AREA 1 (RA1) en este caso será el SUPERVISOR DE PRODUCCIÓN

1. Verifica el cumplimiento de requisitos del sistema de gestión de la calidad.

2. Documenta los resultados de las revisiones del área de producción 3. Supervisa que se apliquen los requisitos establecidos en la NSO 67.30.01:04

RESPONSABLE DEL AREA 2 (RA2) en este caso será el ENCARGADO DE MANTENIMIENTO

1. Realiza todas las acciones requeridas en el área de mantenimiento de los equipos, instalaciones.

2. Vela por el mantenimiento preventivo y reparaciones de las diferentes maquinarias de la empresa.

3. Establece un programa de mantenimiento preventivo y correctivo.

4. Coordina la adquisición de materiales, equipos y otros servicios; así como: su almacenamiento y utilización racional y establecer los mecanismos adecuados para su correspondiente control.

RESPONSABLE DEL AREA 3 (RA3) en este caso será EL COORDINADOR DE VENTAS

1. Controla los volúmenes de ventas

3. Velar por que se cumplan las metas de ventas fijadas por la empresa.

4. Maneja o Lleva un Control de la cartera de clientes (Lista de clientes)

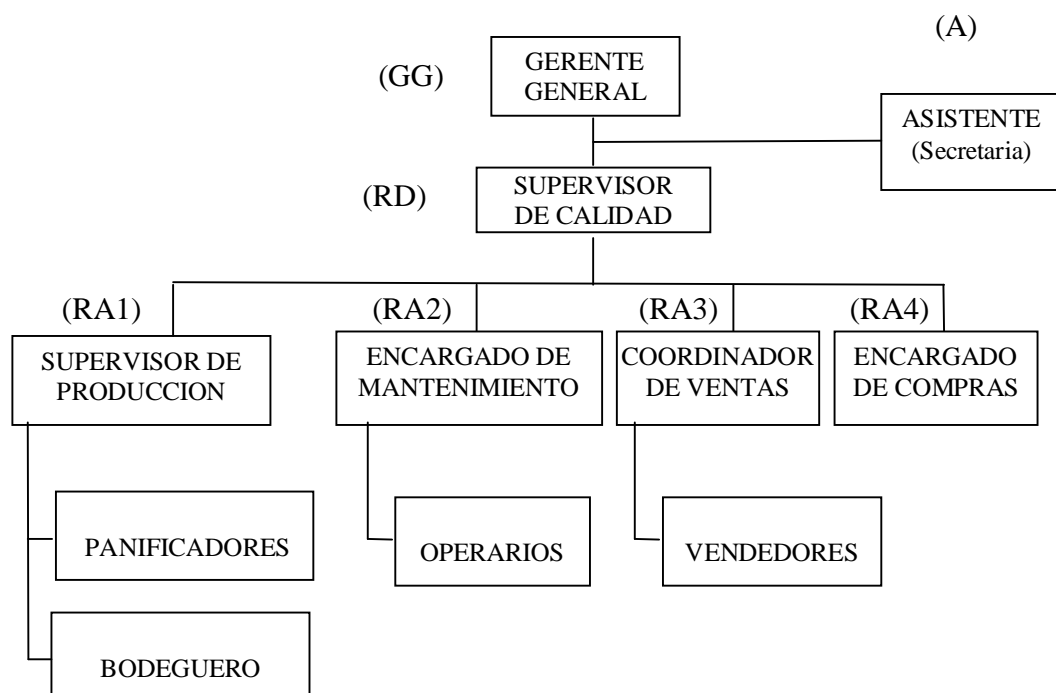
EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO : MC
		REVISIÓN:
		FECHA:
		PÁGINA: 10 de 18

5. Registra y actualiza los diferentes listados de precios existentes.
6. Coordina con producción las fechas de entrega de producto al cliente.

RESPONSABLE DEL AREA 4 (RA4) en este caso será la ENCARGADA DE COMPRAS

1. Ejecuta el proceso de compras.
2. Se comunica con los proveedores y coordina las formas de pago al proveedor.
3. Selecciona los proveedores en base al listado que le entrega el Supervisor de calidad. (Listado de proveedores evaluados)
4. Recibe y revisa las solicitudes de compra de los diferentes departamentos.
5. Verifica el cumplimiento de requisitos del sistema de gestión de la calidad correspondiente a sus actividades.

1.1. ORGANIGRAMA PROPUESTO



EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO : MC
		REVISIÓN:
		FECHA:
		PÁGINA: 11 de 18

1.2 MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Esta matriz contiene las diferentes cláusulas de la norma ISO 9001:2000 para poder realizar una clasificación del tipo de responsabilidad que posee el Gerente general (GG), Asistente (A), Supervisor de calidad (RD, Responsable de la Documentación y representante del gerente general), Supervisor de Producción (RA1, Responsable del Área1), Encargado de Mantenimiento (RA2, Responsable del Área 2), Coordinador de Ventas (RA3, Responsable del Área 3), Encargado de Compras (RA4, Responsable del área 4) con el Sistema de Gestión de la Calidad.

La responsabilidad de cada puesto se puede clasificar como: Responsabilidad directa representado por el número 1, Responsabilidad compartida representada por el número 2 y cuando la responsabilidad No Aplica se representará por NA.

Matriz de responsabilidades								
	PCSGC	GG	RD	A	RA1	RA2	RA3	RA4
Sistema de Gestión de Calidad								
Documentación del Sistema de Calidad								
Control de los documentos	PRO 9.1	2	1	2	2	2	2	2
Control de los registros	PRO 9.2	2	1	1	2	2	2	2
Responsabilidad de la Dirección								
Política de calidad	MC	1	1	2	1	1	1	1
Planificación del Sistema de Calidad	PRO 1.1	1	1	2	1	1	1	1
Revisión por la dirección	PRO 2.1	2	2	2	2	2	2	2
Gestión de los Recursos								
Provisión de los recursos	PRO 2.1.1	1	2	2	2	2	NA	NA
Recursos humanos	MPF, PRO 8.1	1	1	2	NA	NA	NA	NA
Infraestructuras y ambiente de trabajo	PRO 6.1, PRO 6.2 PR-MAT, P-SEG,	2	2	2	2	1	2	2
Realización del producto								
Planificación de la realización del producto	MC, PRO 4.1, PRO 4.1.1, PRO 4.1.2	2	2	NA	1	2	NA	2

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO : MC
		REVISIÓN:
		FECHA:
		PÁGINA: 12 de 18

Continuación de Matriz de responsabilidades								
	PCSGC	GG	RD	A	RA1	RA2	RA3	RA4
Requisitos relacionados con el producto	PRO 4.2,PRO 4.3, PRO 4.4,	2	1	NA	1	NA	NA	1
Comunicación con los clientes	PRO 12.1	1	NA	1	NA	NA	1	NA
Diseño y desarrollo	EXCLUSIÓN	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Proceso de compras	PRO 7.1,PRO 7.2, PRO 7.3	2	1	NA	1	NA	NA	1
Producción y prestación del servicio	EXCLUSIÓN	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Control y validación de la producción y la prestación del servicio	EXCLUSIÓN	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Identificación y trazabilidad	PRO 7.1, PRO 7.2, PRO 7.3, PRO 4.2, PRO 4.3,PRO 4.4, PRO 3.1,PRO 5.1,P-MAT	2	1	NA	1	2	NA	NA
Propiedad del cliente	EXCLUSIÓN	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Medición y seguimiento								
Satisfacción del cliente	PRO 12.1, PRO 5.1	1	NA	1	NA	NA	1	NA
Auditoria interna	PRO 10.1	1	1	NA	1	1	1	1
Seguimiento y medición de los procesos	PRO 9.1 PRO 9.2	1	1	2	2	2	2	2
Seguimiento y medición del producto	PRO 4.2 PRO 4.3 PRO 4.4	1	1	NA	1	NA	NA	NA
Control de producto no conforme	PRO 11.1	2	1	NA	1	NA	NA	NA
Análisis de datos	MC, PRO 2.1, P-SEG, P- MAT,	1	1	NA	1	2	2	2
Mejora continua	PRO 9.1 PRO 9.2	1	1	2	1	1	1	1
Acciones correctivas	PRO 11.2	2	2	NA	1	1	1	2
Acciones preventivas	PRO 11.3	2	2	NA	1	1	1	2

1: Responsabilidad directa 2: Responsabilidad compartida NA: No Aplica

PCSGC: Procesos que dan cumplimiento a requisitos del SGC.

GG: Gerente General

RGG: Representante de la Gerencia General

A: Asistente

RD: Responsable de la documentación

RA1: Responsable del Área 1

RA2: Responsable del Área 2

RA3: Responsable del Área 3

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO : MC
		REVISIÓN:
		FECHA:
		PÁGINA: 13 de 18

1.3 MATRIZ DE PROCEDIMIENTOS

UNIDAD A – PROCESOS ESTRATÉGICOS

1.1 Proceso para la planificación estratégica (PRO 1.1)

2.1 Proceso de revisión por la dirección (PRO 2.1)

UNIDAD B – PROCESOS CLAVE

3.1 Proceso de ventas (PRO 3.1)

4.1 Proceso de elaboración de Semita (PRO 4.1)

4.1.1 Proceso de requisición de materiales (PRO 4.1.1)

4.1.2 Proceso de pesado de materiales (PRO 4.1.2)

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

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

4.4 Proceso para la evaluación de los requisitos del producto terminado.

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

UNIDAD C - PROCESOS DE APOYO

6.1 Infraestructura (PRO 6.1)

6.2 Ambiente de trabajo (PRO 6.2)

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

7.2 Proceso de Compras (PRO 7.2)

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

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

9.1 Proceso para el control de documentos (PRO 9.1)

9.2 Proceso para el control de registros (PRO 9.2)

9.3 Proceso para la asignación de códigos de los registros

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO : MC
		REVISIÓN:
		FECHA:
		PÁGINA: 14 de 18

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

11.1 Proceso de productos no conforme (PRO 11.1)

11.2 Proceso para las acciones correctivas (PRO 11.2)

11.3 Proceso de Acciones preventivas (PRO 11.3)

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

1.4 ORGANIZACIÓN

- Ø El personal de la organización conoce el alcance, la responsabilidad y la autoridad de sus funciones.
- Ø Los objetivos de la calidad están claramente comprendidos y el personal es responsable de cumplirlos.
- Ø Promover acciones que prevengan cualquier inconformidad relacionada con el producto.

1.5 FORMACIÓN DE GRUPOS

Dentro de la empresa ABC, la filosofía del trabajo grupal es incluida, con esto se respalda mejora continua de sus actividades y en las cuales el personal participa de una forma directa.

La empresa ABC, cuenta con un grupo formado por el gerente general, los responsables de cada área, y / o cualquier empleado que sea designado por la gerencia general, éste grupo se llamará Comité de Calidad.

2. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La gerencia de la empresa ABC revisa dos veces al año el sistema de calidad, dichas revisiones son documentadas a través de informes para utilizarlos como evidencia en las auditorias internas.

La persona encargada de coordinar la revisión por la gerencia del sistema de gestión de la calidad, es el Gerente General.

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO : MC
		REVISIÓN:
		FECHA:
		PÁGINA: 15 de 18

a) En la revisión se llevan a cabo las actividades principales siguientes:

- Ø Revisión de la información retroalimentada de los clientes
- Ø Revisión de la estructura y el grado de implementación del sistema de calidad.
- Ø Revisión de la estructura organizacional.

3. MAPA DE PROCESOS

Este contiene los procesos estratégicos, claves y de apoyo.

Los Procesos estratégicos: se refieren a la selección de las metas de la organización, determinando políticas y programas necesarios para alcanzar los objetivos de la calidad, estableciendo métodos adecuados que aseguren que las políticas y los programas sean ejecutados. Los procesos claves: son los procesos indispensables dentro de la realización del producto o servicios los cuales necesitan de los procesos de apoyo, procesos necesarios para el control y la mejora del sistema, para poder cumplir o concretar lo planteado o establecido en las normas. (Ver 4.1)

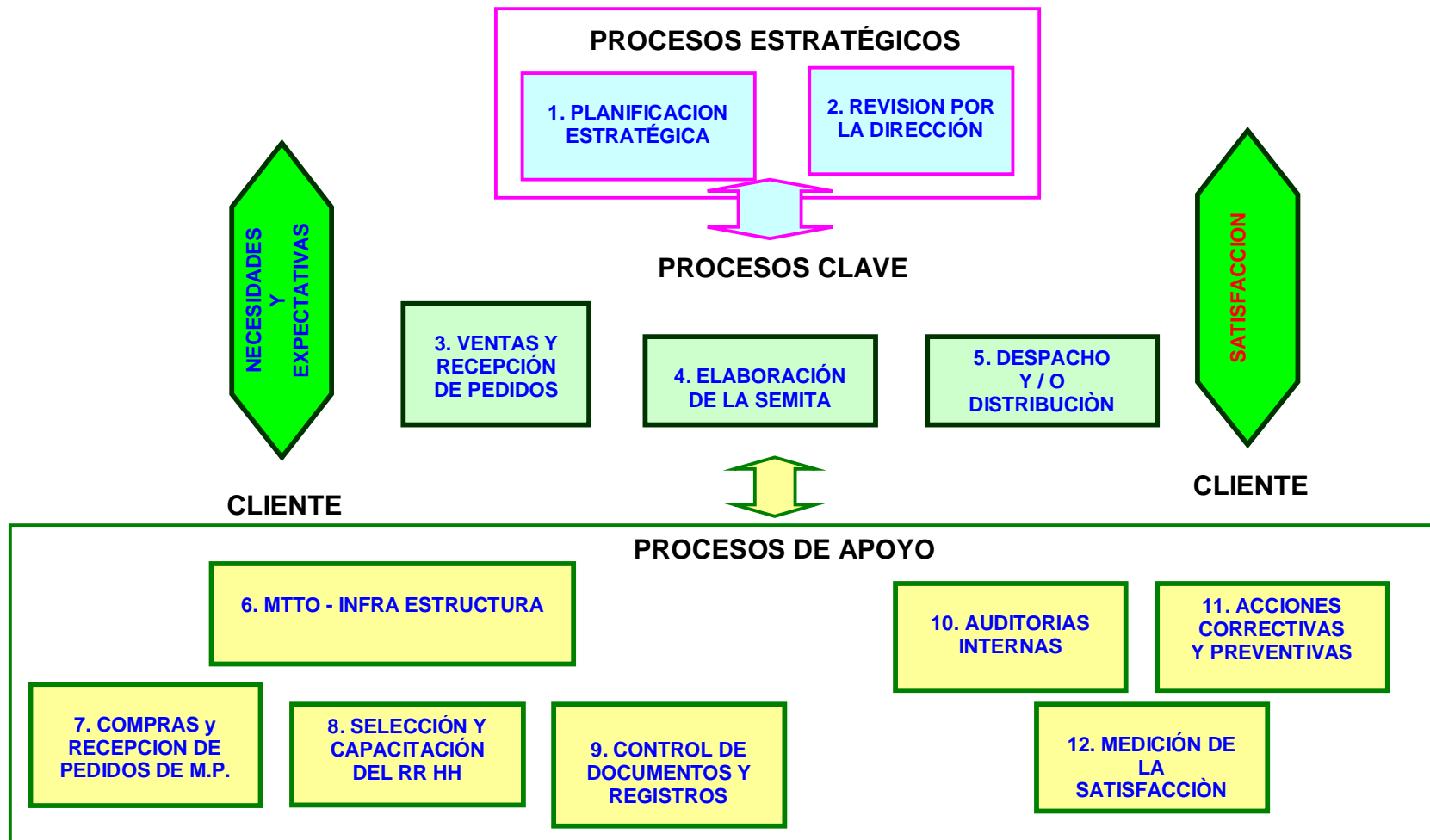
4. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Este provee los pasos para cada actividad perteneciente al sistema de calidad. Dentro del manual de procedimiento además se hará referencia al manual de puestos y funciones, un programa de mantenimiento y procedimientos de seguridad en el trabajo. (ver MPRO)

Para la realización del manual de procedimiento se desarrollan los diferentes procesos identificados dentro de la organización incluidos en el siguiente mapa de procesos:

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO : MC
		REVISIÓN:
		FECHA:
		PÁGINA: 16 de 18

4.1 MAPA DE PROCESOS EMPRESA ABC



EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO : MC
		REVISIÓN:
		FECHA:
		PÁGINA: 17 de 18

4.2 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	(PR-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)

4.2.1 CODIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

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

EMPRESA ABC (LOGO)	MANUAL DE CALIDAD	CODIGO : MC
		REVISIÓN:
		FECHA:
		PÁGINA: 18 de 18

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

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