



Escola Universitària d'Enginyeria
Tècnica Industrial de Barcelona
Consorci Escola Industrial de Barcelona

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA

Volumen II
Manual de Calidad

PROYECTO FINAL DE CARRERA



**“ADAPTACIÓN DEL
SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD DE UNA
EMPRESA CÁRNICA DE
LA VERSIÓN ISO
9002:1994 A LA
VERSIÓN ISO
9001:2000”**

PFC presentado para optar al título de Ingeniería
Técnica Industrial especialidad QUÍMICA INDUSTRIAL
por **Ernest García Marco**

Barcelona, 12 de Enero de 2011

Tutor proyecto: Juan Velasco Sánchez
Departamento de Organización de Empresas (OE)
Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)

JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A.

Revisado y aprobado por:

Nombre y apellidos

Director/a General

Barcelona, 12 de enero de 2011

No está permitida la reproducción de este Manual de la Calidad, ni distribución total o parcial sin la autorización expresa de la Dirección de José Friguls Clariana, S.A.

Ed.	nº Fecha	Descripción de las modificaciones
1	10/08/1997	Inicio implantación ISO-9002
2	12/01/2011	Adecuación a la ISO 9001:2000

**ADAPTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE UNA
EMPRESA CÁRNICA DE LA VERSIÓN ISO 9002:1994 A LA VERSIÓN ISO
9001:2000**

Lista de distribución. Copias controladas

Copia nº	Fecha	Organización	Entregada a:	Firma recibo
1				
2				
3				
4				

ÍNDICE MANUAL DE LA CALIDAD

0. PRESENTACIÓN.....	11
1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	12
1.1. Generalidades.....	12
1.2. Aplicación.....	12
2. NORMAS PARA LA CONSULTA.....	12
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	13
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	14
4.1 Requisitos Generales.....	14
4.2 Requisitos de la Documentación.....	14
4.2.1 Generalidades.....	14
4.2.2 Manual de Calidad.....	15
4.2.3 Control de los Documentos.....	15
4.2.4 Control de los Registros.....	16
5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN.....	16
5.1 Compromiso de la Dirección.....	16
5.2 Enfoque al/la cliente/a.....	17
5.3 Política de la Calidad.....	17
5.4 Planificación.....	18
5.4.1 Objetivos de Calidad.....	18

**ADAPTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE UNA
EMPRESA CÁRNICA DE LA VERSIÓN ISO 9002:1994 A LA VERSIÓN ISO
9001:2000**

5.4.2 Planificación del Sistema de Calidad.....	18
5.5 Responsabilidad, Autoría y Comunicación.....	18
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad.....	18
5.5.2 Representante de la Dirección.....	20
5.5.3 Comunicación Interna.....	20
5.6 Revisión por la Dirección.....	21
5.6.1 Generalidades.....	21
5.6.2 Información para la Revisión.....	21
5.6.3 Resultados de la Revisión.....	21
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	22
6.1 Provisión de Recursos.....	22
6.2 Recursos humanos.....	22
6.2.1 Generalidades.....	22
6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación.....	22
6.3 Infraestructura.....	22
6.4 Ambiente de Trabajo.....	23
7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	23
7.1 Planificación de la Realización del Producto.....	23
7.2 Procesos relacionados con el/la Cliente/a.....	23
7.2.1 Determinación de requisitos relacionados con el cliente/a..	23
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto....	24
7.2.3 Comunicación con el/la Cliente/a.....	24
7.3 Diseño y Desarrollo (No aplicable)	24

7.4 Compras.....	25
7.4.1 Proceso de Compras.....	25
7.4.2 Información de las Compras.....	25
7.4.3 Verificación de los Productos Comprados.....	25
7.5 Producción y Prestación del Servicio.....	26
7.5.1 Control de la producción y la prestación del servicio.....	26
7.5.2 Validación de los procesos de la producción.....	28
7.5.3 Identificación y trazabilidad.....	28
7.5.4 Propiedad del/la cliente/a.....	28
7.5.5 Preservación del producto.....	28
7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y Medición.....	29
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	30
8.1 Generalidades.....	30
8.2 Seguimiento y Medición.....	30
8.2.1 Satisfacción del/la Cliente/a.....	30
8.2.2 Auditoria Interna.....	30
8.2.3 Seguimiento y Medición de los procesos.....	31
8.2.4 Seguimiento y Medición del producto.....	31
8.3 Control del Producto No Conforme.....	31
8.4 Análisis de datos.....	31
8.5 Mejora.....	32
8.5.1 Mejora continua.....	32
8.5.2 Acción Correctora.....	32
8.5.3 Acción Preventiva.....	32

9. ANEXOS.....	33
Anexo 1: Organigrama – Responsabilidades de la Dirección.....	33
Anexo 2: Mapa de procesos.....	34
Anexo 3: UNE-EN-ISO 9001:2000.....	35

0. PRESENTACIÓN

José Friguls Clariana, S.A. es una empresa que pertenece al sector cárnico de la provincia de Barcelona y forma parte de las industrias pioneras de este sector que disponen de un sistema de aseguramiento de calidad, basado en la Norma UNE-EN-ISO 9002: 1994 y que ha integrado en su sistema de calidad, un Sistema de Análisis de Riesgos y Control de Puntos Críticos (ARCPC).

NOMBRE EMPRESA	José Friguls Clariana, S.A.
DIRECCIÓN	Merlot, 20-22 P. Inds. Clot de Moja
CÓDIGO POSTAL	08734 Olèrdola, Barcelona
TELÉFONO	938 199 190
FAX	938 199 195
CIF	A08587909
ACTIVIDAD	Despiece y almacenaje de carnes

La empresa desarrolla las actividades industriales de despiece de carnes y almacenaje de carnes.

Todas estas actividades han estado homologadas por la Unión Europea para el comercio intracomunitarios.

Actualmente la empresa cuenta con una plantilla de 38 trabajadoras/es.

Las instalaciones están diseñadas de forma que el flujo de materiales, carnes y personas es compatible con el concepto higiénico y de acuerdo con la Normativa Técnico Sanitaria. Los sistemas de producción utilizados se encuentran dentro de una línea tecnológica moderna la que permite obtener productos de alta calidad y con una vida útil superior a la de los productos tradicionales y de acuerdo con las exigencias de los clientes/as.

Actualmente, el objetivo de José Friguls Clariana, S.A. es seguir ofreciendo a sus clientes/as sus productos a la mejor calidad posible, basándose en la profesionalidad de sus trabajadoras/es y en la eficacia de la empresa, por ello es necesaria la implantación de la actual versión de la Norma ISO 9001:2000.

La voluntad de la Dirección de la empresa es clave en la realización de los esfuerzos e inversiones necesarias para mejorar continuamente y situarse de esta manera entre las empresas más importantes del sector.

**ADAPTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE UNA
EMPRESA CÁRNICA DE LA VERSIÓN ISO 9002:1994 A LA VERSIÓN ISO
9001:2000**

El presente Manual de Aseguramiento de la Calidad describe la Política en materia de Calidad adoptada por José Friguls Clariana, S.A. y recoge la estructura organizativa, las responsabilidades y sobre todo los procedimientos para llevar a cabo la Calidad de forma ordenada, sistemática y efectiva.

El sistema integrado de gestión de la calidad de José Friguls Clariana, S.A. se basa en los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001.

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1 Generalidades

La aplicación en la empresa del sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001 quiere garantizar que los productos suministrados por la empresa cumplen con los requisitos de nuestros/as clientes/as y con los reglamentarios aplicables. Se persigue el aumento en la satisfacción de los/las clientes/as, por lo que se quiere asegurar y mejorar la conformidad de los productos y del servicio suministrado, así como la mejora continua en todos los procesos.

1.2 Aplicación

El campo de aplicación es de todas las actividades de despiece, almacenaje y distribución de los productos de José Friguls Clariana, S.A.

El índice de este Manual de la Calidad es exactamente igual que el índice de la normativa ISO 9001 que se aplica, por lo que desarrolla todos sus requisitos.

2. NORMAS PARA LA CONSULTA

UNE-EN-ISO 9001:2000	Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos
UNE-EN-ISO 9000:2005	Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
UNE-EN-ISO 9004:2000	Directrices para la Mejora del Desempeño

Las normativas de referencia del anterior Manual de la Calidad eran:

. **DIRECTIVA CEE 93/43 DEL CONSEJO, DE 14 DE JUNIO DE 1983, relativa a la higiene de los alimentos en las industrias alimentarias.**

. **DIRECTIVA 64 / 433 / CEE del consejo, relativa a las condiciones sanitarias de producción y comercialización de carnes frescas. Modificación Directiva 91 / 497 / CEE por la que se codifica la Directiva 64 / 433. Última modificación Directiva 95 / 23 / CE.**

. **R.D. 147 7 1993 por el que se establece las condiciones sanitarias de producción y comercialización de carnes frescas. En 1996 fue modificada por el R.D. 315 / 1996.**

. **R.D. 168 / 85 de febrero de 1985. Reglamentación Técnico Sanitaria sobre condiciones generales de Almacenamiento frigorífico.**

. **R.D. 49 / 1993 de 15 de enero, relativo a los controles veterinarios aplicables en los intercambios intracomunitarios de los productos de origen animal.**

. **Directiva 72 / 462 / CE del Consejo, relativa a problemas sanitarios y de política sanitaria en las importaciones de animales de las especies bovina, porcina, ovina y caprina y de carne fresca o de producto a base de carnes procedentes de terceros países. Última modificación: Reglamento (CEE) 3763 / 91.**

. **Decisión 79 / 542 / CEE de la Comisión, por la que se establece la lista de terceros países desde los que los estados miembros autorizan las importaciones de animales de las especies bovina, porcina, équidos y de carnes y productos a base de carnes.**

. **R.D. 1728 / 1996, de diciembre, por el que se aprueba las normas técnico-sanitarias que regulan las prescripciones exigibles para el comercio intracomunitarios e importación de terceros países de carnes frescas.**

. **R.D. 260 / 1996, de 16 de febrero, por el que se autoriza la importación de determinadas carnes frescas procedentes de países no pertenecientes a la Unión Europea.**

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

La terminología y definiciones empleadas son las aplicables según la Norma ISO 9000:2000.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 Requisitos Generales

El Sistema de Gestión de la Calidad nace de la política de Calidad definida por la dirección de la empresa. José Friguls Clariana, S.A. establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad que comprende la estructura organizativa, las funciones, las actividades, los recursos y la documentación necesaria para asegurar que sus productos satisfacen las expectativas de sus clientes/as e intenta mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Normativa.

Gracias a la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, José Friguls Clariana, S.A. identifica y aplica los procesos necesarios y determina la secuencia e interacción de los mismos. Con ello se reducen las anomalías de sus productos suministrados, aumenta la productividad de la organización y la fidelidad de los/las clientes/as, debido a su satisfacción.

Dispone de un sistema de seguimiento y medición de la calidad de los servicios que permite la mejora continua, por detectar los aspectos problemáticos e implantar, tras un análisis minucioso, las acciones necesarias para corregir las causas de los problemas y evitar así que se repitan.

Esto se refleja en el **Anexo 2: Mapa de procesos** de este Manual de Calidad.

4.2 Requisitos de la Documentación

4.2.1 Generalidades

La Documentación del Sistema de Calidad está formada por:

- . Manual de la Calidad, en el que se indica la política de la calidad y los objetivos generales del manual.
- . Los procesos necesarios para la planificación, ejecución y control de los mismos.
- . Los procedimientos documentados requeridos.
- . Los registros.

Además según las acciones a realizar existen otros documentos para la documentación, planificación, ejecución y control de determinados procesos que están especificados en el documento correspondiente en el que se aplica.

4.2.2 Manual de la Calidad

Este es el documento base del Sistema de Gestión de la Calidad. Contiene el alcance del Sistema de Calidad, tal y como se indica en el punto 1.2 de este manual, justificando cualquier exclusión, la política de la calidad, la referencia a procedimientos documentados, la descripción de la interacción entre los procesos principales del sistema, siguiendo las directrices de la Norma ISO 9001, utilizada como modelo de referencia.

Bueno es definir qué es un proceso y qué es un procedimiento.

Lo que se entiende por **proceso** es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman inputs en outputs.

Por **procedimiento** se entiende al documento en el que se describe paso a paso cómo se realiza una determinada actividad. En un procedimiento se indican las responsabilidades de las personas implicadas en la actividad, los medios o información que estas necesitan y los resultados que se esperan. Su finalidad es unificar la forma de realizar una determinada actividad y de esta forma evitar improvisaciones en las actividades que puedan afectar a la calidad.

El/la responsable de Calidad elabora, distribuye, implanta y revisa este manual de calidad. Este manual debe revisarse anualmente y Gerencia debe aprobarlo.

Para la distribución de este manual se procederá tal y como se indica en el punto 4.2.3 de este manual.

4.2.3 Control de los Documentos

El/la responsable de Calidad es el/la encargado/a de realizar las siguientes tareas respecto al control de los documentos:

- . Aprueba los documentos, previa distribución de los mismos, con fecha y firma sobre el documento.
- . Revisa y actualiza, en función a cambios del Sistema de Gestión de la Calidad, los documentos cuando es necesario y los aprueba nuevamente mediante fecha y firma.

- . Identifica las modificaciones del documento y las comunica a quien corresponde. Anota los cambios en el listado de control de los documentos editados.
- . Asegura que los documentos sean fácilmente identificables y que estén disponibles en el lugar adecuado.
- . Tiene al día una lista de control y distribución de la documentación donde se presentan todos los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad. Tiene anotada la distribución y sus destinatarios.

La documentación debe actualizarse anualmente siguiendo las indicaciones de la dirección, del/la responsable de calidad o de una auditoría interna. Debe dejarse constancia de estas actualizaciones o modificaciones en el nuevo documento.

4.2.4 Control de los Registros

Es el/la responsable de calidad quien elabora la sistemática a seguir para que los registros del Sistema de Calidad se identifiquen fácilmente, sean accesibles, se archiven y se mantengan al día. Los registros se mantienen para proporcionar la evidencia del funcionamiento eficaz del Sistema de Calidad.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la Dirección

La dirección general es el responsable de evidenciar su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en todos los niveles de la organización y de que este compromiso vaya enfocado a la mejora continua de su eficacia.

Sería conveniente que anualmente se tuviera una reunión de todos los jefes de cada departamento juntamente con gerencia para poner al día todo lo relativo a la calidad. Para ver que todo funciona tal y como se había planificado y corregir los errores.

Enumerando los compromisos de la dirección son los siguientes:

- . Comunicar a todos los departamentos y trabajadoras/es de la empresa la importancia de satisfacer los requisitos del/la cliente/a, los legales y reglamentarios.
- . Definir y establecer claramente la política de calidad.

- . Asegurar el establecimiento de los objetivos de la calidad.
- . Aplicar las revisiones necesarias del Sistema de Gestión de la Calidad.
- . Disponer los recursos necesarios para garantizar la eficacia.

5.2 Enfoque al/la cliente/a

La dirección comunica a la organización la importancia de identificar las necesidades y expectativas de las/los clientas/es para hacer que se cumplan.

Los procesos relacionados son:

PR-CO/01 Elaboración de ofertas

PR-CO/02 Revisión de pedidos

5.3 Política de la calidad

La política de calidad proporciona un marco de referencia para establecer los objetivos de Calidad y tiene como meta lograr la máxima satisfacción del/la cliente/a. Debe conseguir la máxima calidad de sus productos y servicios, para ello es fundamental:

- . Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios establecidos.
- . Mejorar día a día en eficacia.
- . Supervisar y controlar el producto en cada una de las etapas.
- . Utilizar materia prima de calidad.
- . Formar a las/los trabajadoras/es para la mejora o el conocimiento de las tareas que deben realizar.
- . Cumplir con los requisitos del/la cliente/a, proporcionándole buenas soluciones
- . Estar muy alerta de las necesidades, impresiones y opiniones del/la cliente/a.

Esta serie de directrices deben ser entendidas y asumidas por todas/os, siendo la Dirección la primera en asumir y hacer cumplir las anteriores directrices descritas. Éstas nos permitirán adaptarnos a los cambios del mercado y cumplir con los requisitos más exigentes del mismo, con el fin de obtener la satisfacción de nuestras/os clientas/es.

La política de calidad es comunicada y entendida dentro de la Organización, siendo revisada por la Dirección anualmente, definiendo unos objetivos coherentes a cumplir.

Nombre y Apellidos

Dirección general

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

La dirección de José Friguls Clariana, S.A. declara como objetivos de calidad basados en la política de calidad la mejora de la eficiencia de la producción, reducir el plazo de servicio y reducir el número de reclamaciones. Para ello se ha elaborado un método de seguimiento de las reclamaciones y cuestionarios de cliente/a.

Los objetivos se elaboran y revisan en la revisión anual del sistema. Se informa a todas/os las/los trabajadoras/es de los objetivos fijados y de su estado de cumplimiento.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La dirección se asegura de que la planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en los requisitos generales de este manual de calidad y en los procesos y procedimientos que de él se derivan, así como de asegurar que se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

Se muestran los procesos y procedimientos de José Friguls Clariana, S.A. en el **Anexo 2: Mapa de procesos** de este Manual de la Calidad.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La estructura de la empresa se refleja en el **Anexo 1: Organigrama – Responsabilidades de la Dirección** de este Manual de la Calidad.

José Friguls Clariana, S.A. tiene definidas y documentadas las responsabilidades y las relaciones entre todo el personal de la empresa que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incida en la calidad del producto y del servicio.

A continuación se definen las funciones del personal de José Friguls Clariana, S.A. relacionado con la calidad:

Gerencia/Dirección:

- Aprueba el Manual de la Calidad y lo hace cumplir.
- Define la política y los objetivos de la calidad.
- Controla la calidad de las ofertas.
- Proporciona los recursos (humanos y materiales) necesarios con el fin de conseguir el nivel de calidad deseado.
- Dirige las revisiones del sistema de calidad.

Responsable de Calidad:

- Redacta y distribuye los documentos de calidad (Manual, procesos, procedimientos, etc.)
- Difunde la Calidad de la empresa.
- Realiza y mantiene actualizado el listado de proveedores.
- Gestiona las reclamaciones de las/los clientas/es.
- Realiza auditorias internas de calidad según el programa de auditorías establecido y atiende las auditorias externas.
- Controla el correcto funcionamiento del sistema ARCPC.
- Aprueba a Gerencia las fuentes de información necesarias para las acciones preventivas.
- Interviene en la aportación y el análisis de los datos para la revisión del sistema de la calidad.

Jefe comercial:

- Realiza la revisión de los pedidos.
- Realiza la prospección de las/los nuevas/os clientas/es.
- Mantiene relaciones técnico-comerciales con las/los clientas/es.
- Gestiona las reclamaciones de las/los clientas/es.
- Explica los problemas de calidad delante del/la cliente/a, apoyado por Producción y Gerencia.

Jefe de compras:

- Compra las materias primas según los requisitos especificados a proveedores aceptados.
- Transmite los pedidos con todos los datos de compra.

Jefe de producción:

- Planifica la producción.
- Coordina el área de despiece, almacenamiento y expedición.

Responsable R.R.H.H.:

- Interviene en la descripción de los puestos de trabajo y asignación del personal.
- Emite el Plan de Formación anual e interviene en la contratación del personal.

Jefe financiero:

- Realiza las facturas que demuestran la gestión administrativa de los pedidos de las/los clientes/es y las compras de los proveedores.

La revisión de los documentos internos de calidad corresponde al/la Jefe del Departamento afectado. Asimismo las/los Jefes de Departamentos identifican los problemas de su departamento y pueden iniciar acciones correctoras.

Las/los Jefes de Departamento identifican las necesidades de recursos humanos y materiales y la Gerencia satisface los recursos adecuados para la dirección, ejecución del trabajo, actividades de verificación, incluyendo auditorias internas de calidad.

5.5.2. Representante de la Dirección

La Gerencia ha designado al/la Responsable de Calidad, como miembro del equipo directivo que, con independencia de otras responsabilidades, tiene la autoridad definida por:

- Asegurar que el sistema de calidad es conforme con la norma UNE-EN-ISO 9001: 2000
- Informar con la periodicidad necesaria del funcionamiento del sistema de calidad a la Gerencia para llevar a término la revisión y sirva como base para una mejora continua del sistema de calidad.
- Asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del/la cliente/a en todos los niveles de la organización.

5.5.3. Comunicación interna

La dirección de la organización difunde al personal toda aquella información derivada del funcionamiento del Sistema de Gestión de la

Calidad, es decir, los objetivos, las estadísticas de incidencias, los resultados de las auditorías, etc. con el propósito de involucrar y hacer efectiva la colaboración de todo el personal en la mejora de la calidad de los servicios.

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades

El sistema de calidad es revisado anualmente. De esta reunión se registra un informe donde se identifican las oportunidades de mejora detectadas y las acciones que se deben promover.

5.6.2 Información para la Revisión

Los puntos a revisar para verificar que el sistema de calidad funciona correctamente son:

- Política de Calidad
- Cumplimiento de los objetivos de la Calidad
- Informes de las auditorías internas y externas
- Informes de no conformidades
- Reclamaciones de las/los clientes/es
- Satisfacción de las/los clientes/es
- Acciones correctoras y preventivas
- Otras recomendaciones que considere Gerencia para la mejora

5.6.3 Resultados de la Revisión

Como resultado de la revisión se emite un informe que dará lugar, si es necesario, a una serie de acciones puntuales.

La Dirección registra y archiva el informe de la revisión por la Dirección.

El proceso relacionado es:

PR-RD/01 Revisión por la dirección

6. Gestión de los recursos

6.1. Provisión de los recursos

La dirección determina y proporciona los recursos necesarios para:

- Implantar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia.
- Aumentar la satisfacción del/la cliente/a mediante el cumplimiento de sus requisitos.

Las/los responsables de los departamentos deben detectar las necesidades de los recursos (humanos y/o materiales) necesarios y lo notifican por escrito mediante informe detallado a la Dirección, con el objetivo de cumplir con los requisitos de las/los clientas/es.

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

El personal que realiza actividades que afectan a la calidad del producto debe ser competente, formado y que se recicle regularmente, que disponga de educación, formación, habilidades y experiencia necesarias.

6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación

Cada responsable de departamento es quien determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad.

Para mantener a las/los trabajadoras/es con una correcta formación se llevan a término charlas, cursos, etc.

Se elaborará una planificación anual de la formación que se debe realizar y posteriormente se evaluará la eficacia de la misma. Se redactará un informe del resultado por el responsable del departamento.

6.3 Infraestructura

La Dirección proporciona y mantiene las infraestructuras necesarias para alcanzar la conformidad con los requisitos del producto.

La infraestructura incluye:

- el edificio, espacios de trabajo y logístico
- equipos de despiece y herramientas
- sistema informático y las comunicaciones

6.4 Ambiente de trabajo

La empresa gestiona un ambiente de trabajo adecuado para lograr el buen funcionamiento general de la misma y para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

Se tienen muy en cuenta las obligaciones en cuanto a prevención de riesgos laborales.

7. Realización del producto

7.1 Planificación de la Realización del Producto

La planificación de la realización del producto es coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

Durante el tiempo de planificación de la realización del producto debe determinarse:

- Los requisitos para el producto y los objetivos de la calidad
- La idoneidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto
- Las necesidades de control, validación, verificación, inspección, seguimiento y ensayo del producto, y los criterios de aceptación del mismo
- Los registros que evidencian que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.

El resultado de toda esta planificación ha de presentarse con una metodología adecuada.

La planificación general de la realización del producto está reflejada de manera esquemática en el **Anexo 2: Mapa de Procesos** de este Manual de la Calidad.

El proceso relacionado es:

PR-PR/01 Planificación de la producción

7.2 Procesos relacionados con el/la cliente/a

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el/la cliente/a

José Friguls Clariana, S.A. asegura que en la oferta y en los contratos, los requisitos del/la cliente/a queden detalladamente definidos, minimizando con esto los casos de posibles reclamaciones o incidencias.

El departamento comercial es el responsable de recepcionar los pedidos de las/los clientas/es y de verificar las características de los productos que requiere el/la cliente/a. Después los pasará al departamento adecuado.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

Las ofertas son revisadas antes de entregarlas para comprobar la capacidad de la organización y la correcta idea de los requisitos y necesidades marcados por el/la cliente/a. Al contratar un pedido se compara con la oferta inicial y si coinciden, el/la cliente/a firmará conforme lo dispuesto en dichos documentos.

Se comprueban las referencias y cantidades, el precio y formas de pago, la dirección y el plazo de entrega.

El departamento comercial mantiene archivadas las ofertas, los contratos y los pedidos así como sus modificaciones. Cualquier modificación que afecte a la calidad de un producto debe quedar registrada por escrito.

Los procesos relacionados son:

PR-CO/01 Elaboración de ofertas

PR-CO/02 Revisión de pedidos

7.2.3 Comunicación con el/la cliente/a

La empresa tiene determinada e implementada su comunicación con las/los clientas/es en las siguientes tres vías:

- Cuando el departamento comercial detecta diferencias entre la oferta con respecto al pedido, se pone en contacto con el/la cliente/a inmediatamente para resolver esta situación. También cualquier otro tipo de consulta, modificación, etc.
- Informaciones generales de los productos a través de catálogos, visitas comerciales, etc.)
- La comunicación bidireccional con las/los clientes (reclamaciones)

Los procesos relacionados son:

PR-CO/01 Elaboración de ofertas

PR-CO/02 Revisión de pedidos

7.3 Diseño y desarrollo (**No aplicable**)

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

La empresa asegura que los productos adquiridos cumplen con los requisitos de compra especificados, manteniendo registros de las actividades desarrolladas.

Todos los productos comprados y que tienen incidencia en la calidad del producto se realiza a proveedores aprobados previamente. Los proveedores tienen en un listado donde están evaluados según cuatro aspectos: cumplimiento de los plazos de entrega, calidad, reacción ante urgencias y capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la empresa. Se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones y de las acciones derivadas de las mismas.

El proceso relacionado es:

PR-CP/01 Compras

7.4.2. Información de las compras

El/la Jefe de Compras realiza los pedidos incluyendo las especificaciones de todas las características necesarias que deben tener los materiales a adquirir.

La empresa se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

En caso de modificación de los requisitos de un producto comprado se notifica al proveedor, indicando los cambios realizados, a través del/la Jefe de Compras.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

La empresa establece e implementa la inspección necesaria para asegurarse de que el producto comprado cumple con los requisitos de compra establecidos.

En el momento de la llegada de los productos comprados se verifican para comprobar que corresponden con los productos solicitados.

Cuando la organización o su cliente/a quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

Anteriormente, con la aplicación de la antigua versión de la Norma UNE-EN-ISO 9002:1994 ocasionalmente en casos de urgencia se utilizaba el producto sin haberlo inspeccionado previamente.

Los procesos relacionados son:

PR-CP/01 Compras

PR-PR/02 Control de recepción

7.5 Producción y prestación del servicio

El proceso productivo que se lleva a cabo en José Friguls Clariana, S.A. es despiece y almacenamiento frigorífico de carnes.

En el proceso de producción se describe para cada caso concreto según el producto las fases del proceso productivo, desde la recepción hasta la expedición. Se describe también la instrucción de trabajo del despiece (instrucción más importante y significativa).

El proceso relacionado es:

PR-PR/03 Proceso de producción

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

El/la Jefe de producción es el/la máximo/a responsable de todo el proceso productivo.

Los procesos productivos son controlados atendiendo a varios factores dependientes entre sí, en la mayoría de casos, y que se catalogan como sigue a continuación:

Con el fin de garantizar el control de los procesos se desarrollan una serie de medidas de control.

A nivel de control de la higiene se limpia, desinsecta y desratiza, mediante un servicio subcontratado.

Las normas de higiene personal están bien definidas.

En cuanto a la forma de elaborar los productos se tienen desarrolladas una serie de instrucciones que especifican los criterios de ejecución de los trabajos y, cuando procede, la supervisión y el control de los parámetros del proceso adecuado.

A nivel de mantenimiento, el control de los procesos incluye el mantenimiento preventivo.

Existen registros que demuestran las medidas de control mencionadas anteriormente.

José Friguls Clariana, S.A. tiene todo el proceso productivo controlado para la manipulación, el envasado, el etiquetaje, el embalaje, el almacenaje, la conservación y la expedición de los productos. Todas estas operaciones satisfacen la Normativa Técnico Sanitaria y el Sistema ARCPC.

José Friguls Clariana, S.A. tiene establecidas unas normas de buenas prácticas de manipulación que definen claramente los criterios de manipulación de los productos para asegurar la higiene y la seguridad alimentaria, para prevenir su deterioro.

José Friguls Clariana, S.A. dispone de los locales suficientes refrigerados, designados para evitar el deterioramiento en todas las fases de producción desde la recepción hasta la expedición. Está definido como se autoriza la admisión de los productos en estos locales, o la salida de los mismos.

Se evalúa el estado del producto almacenado para detectar cualquier deterioramiento del mismo.

José Friguls Clariana, S.A. controla los procesos de envasado, etiquetaje, embalaje (incluso los materiales utilizados) en la medida que sea necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos especificados por la legislación vigente.

José Friguls Clariana, S.A. aplica los métodos adecuados para la conservación de los productos mientras estén bajo el control de la empresa.

José Friguls Clariana, S.A. de acuerdo con la legislación vigente ha establecido medidas para la protección de la calidad de los productos después de las inspecciones finales y que se asegura a través de los transportistas subcontratados.

Para verificar que se cumplen con los requisitos del producto se desarrollan sistemas de inspección del proceso. Concretamente se desarrollan dos inspecciones.

Una para productos deshuesados y la otra para productos envasados al vacío. La primera inspección se realiza al finalizar el deshuece y la segunda al finalizar el envasado al vacío.

Existen registros que demuestran dichas inspecciones.

Los procesos relacionados son:

PR-PR/01 Planificación de la producción

PR-PR/04 Expedición

7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio

Previamente deben especificarse los requisitos para la validación y se conservan registros de la misma.

Los resultados de los procesos pueden verificarse por las actividades de seguimiento y medición.

Se deben tener en cuenta los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos, la aprobación de equipos adecuados, la calificación del personal y los registros de las revisiones realizadas.

Si se detecta algún problema que pudiera afectar a la Calidad del producto se establecen medidas correctoras. Y en último caso, se procede a la parada del proceso.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Se aplica la identificación a todos los materiales empleados en el proceso de producción y a todos los productos obtenidos del mismo.

Se sigue una sistemática para asegurar que en todas las etapas del proceso productivo el producto pueda ser identificado.

7.5.4 Propiedad del/la cliente/a

José Friguls Clariana, S.A. no recibe materiales por parte de sus clientes/as.

7.5.5 Preservación del producto

La empresa define las condiciones en las que se va a realizar la recepción, el almacenamiento, el proceso de despiece, el envasado al vacío, el etiquetaje, el embalaje, la congelación y la expedición.

Los procesos relacionados son:

PR-AD/01 Facturación

PR-PR/04 Expedición

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

José Friguls Clariana, S.A. tiene establecida una metodología para controlar, calibrar y mantener el correcto estado de los equipos de inspección, medida y ensayo.

En esta metodología queda definido:

- Que medidas deben realizarse, exactitud requerida y los criterios para escoger los equipos aptos para la exactitud y precisión necesarios;
- Como se identifica a todos los equipos que puedan afectar la cantidad del producto así como la periodicidad de calibración y ajuste. Para la calibración se utilizan equipos certificados válidos como patrones internacionales o nacionales reconocidos;
- Los procedimientos de calibración los cuales incluyen: el tipo de equipo, la identificación, la localización, la frecuencia y los métodos de comprobación, los criterios de aceptación y las acciones en caso de resultados no satisfactorios;
- Los registros de calibración de los equipos;
- Como se evalúa y documenta la validez de los resultados de las inspecciones y ensayos obtenidos con anterioridad cuando se comprueba que los equipos no están bien calibrados;
- Las condiciones ambientales de calibración adecuadas;
- Las condiciones de manipulación y almacenamiento con el fin de no alterar su exactitud y su aptitud para el uso.
- Las medidas de protección de las instalaciones de inspección, medición y ensayo, incluyendo tanto los equipos de ensayo como el soporte lógico, frente a ajustes que puedan invalidar la calibración realizada.

8. Medición, Análisis y Mejora

8.1 Generalidades

Es necesario tener un procedimiento que demuestre la conformidad del servicio y el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, para emprender acciones o aplicar la mejora continua.

Las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización quedarán determinados por la Dirección o las/los Responsables de Departamento, pudiendo ser utilizados para la Revisión por la Dirección.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del/la cliente/a

Se consulta la opinión de las/los clientas/es anualmente con el fin de detectar posibles mejoras y determinar su grado de cumplimiento.

El resultado de la satisfacción de las/los clientas/es es de vital importancia en la evaluación de la calidad del servicio y en emprender acciones correctivas.

El/la Responsable de Calidad es el/la encargado/a de recoger los datos y analizar la satisfacción de las/los clientas/es. También estudia las reclamaciones, detecta los puntos comunes de las mismas y hace hincapié en su mejora.

El procedimiento relacionado es:

POC-CA/SC Satisfacción del cliente

8.2.2 Auditoría interna

Las auditorías internas sirven para verificar si las actividades englobadas en el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa se desarrollan correctamente. Se audita, en principio, una vez al año, pero esto puede variar según el estado y la importancia de los procesos o áreas de la empresa a auditar.

A partir de la lectura de los procedimientos, la observación de los procedimientos que se están realizando, el repaso de los registros existentes y de las entrevistas con las personas que los llevan a cabo se persigue, primero, comprobar la conformidad del funcionamiento general de la empresa con los requisitos de la norma ISO 9001: 2000 y segundo, verificar su implantación y eficacia.

El resultado de la auditoría se refleja en un Documento-Informe en el que se reflejan las acciones de mejora necesarias (modificación de un procedimiento, rediseño de un impreso o mejora de la formación). En posteriores auditorías se comprueba si los cambios surgidos de la auditoría anterior han sido provechosos.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Será determinado y realizado cuando lo consideren las/los distintas/os responsables de los Departamentos.

Las acciones correctivas apropiadas para asegurar la conformidad con los requisitos de las/los clientes/es se iniciarán cuando en los diversos procesos no se alcancen los resultados esperados.

8.2.4 Seguimiento y medición de los productos

El sistema de seguimiento y medición del producto queda determinado en los diferentes procesos productivos. La empresa debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Se guardarán registros para evidenciar la conformidad respecto a los requisitos de los productos. Estos deben indicar la/s personas/s que autoriza/n la liberación del producto.

8.3 Control del producto no conforme

Se identifican los productos no conformes con los requisitos y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Dependiendo de cada caso, con los productos no conformes, se deben llevar a cabo una de las siguientes acciones:

- impedir su uso originalmente previsto.
- eliminar la no conformidad detectada. En este caso, debe someterse el producto a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.
- que una autoridad pertinente autorice su uso.

El/la responsable de Calidad es el/la encargado/a del seguimiento y control de los productos no conformes.

8.4 Análisis de datos

La recopilación primero y el análisis después de los datos para demostrar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad se realiza gracias a las encuestas realizadas a las/los clientes/es para determinar su satisfacción con los productos suministrados, los registros de no

conformidades, el informe anual de revisión del sistema y la evaluación de los proveedores.

Con toda esta información se podrán desarrollar acciones preventivas y de mejora.

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

La empresa debe mejorar continuamente las dinámicas de trabajo y verificar la eficacia del sistema de gestión de la calidad atendiendo a su declaración de objetivos de calidad y a su política de calidad, al análisis de los datos, a los resultados de las auditorías internas y externas, a las acciones correctoras y preventivas y a la revisión por la dirección.

El procedimiento relacionado es:

POC-CA/MC Análisis y mejora

8.5.2 Acción correctora

Se llevan a cabo acciones correctivas para eliminar la causa de no conformidades con el fin de evitar que vuelvan a ocurrir.

Las no conformidades encontradas pueden surgir por la reclamación de un/a cliente/a, o por la comunicación de un/a responsable de departamento.

Se revisan las no conformidades, se revisa la satisfacción y las reclamaciones de las/los clientes/es, se determina la necesidad de adoptar acciones, de implantar las acciones definidas, de realizar el seguimiento, de valorar su eficacia y de evaluarlo.

Todas estas acciones correctoras se registran en su informe correspondiente.

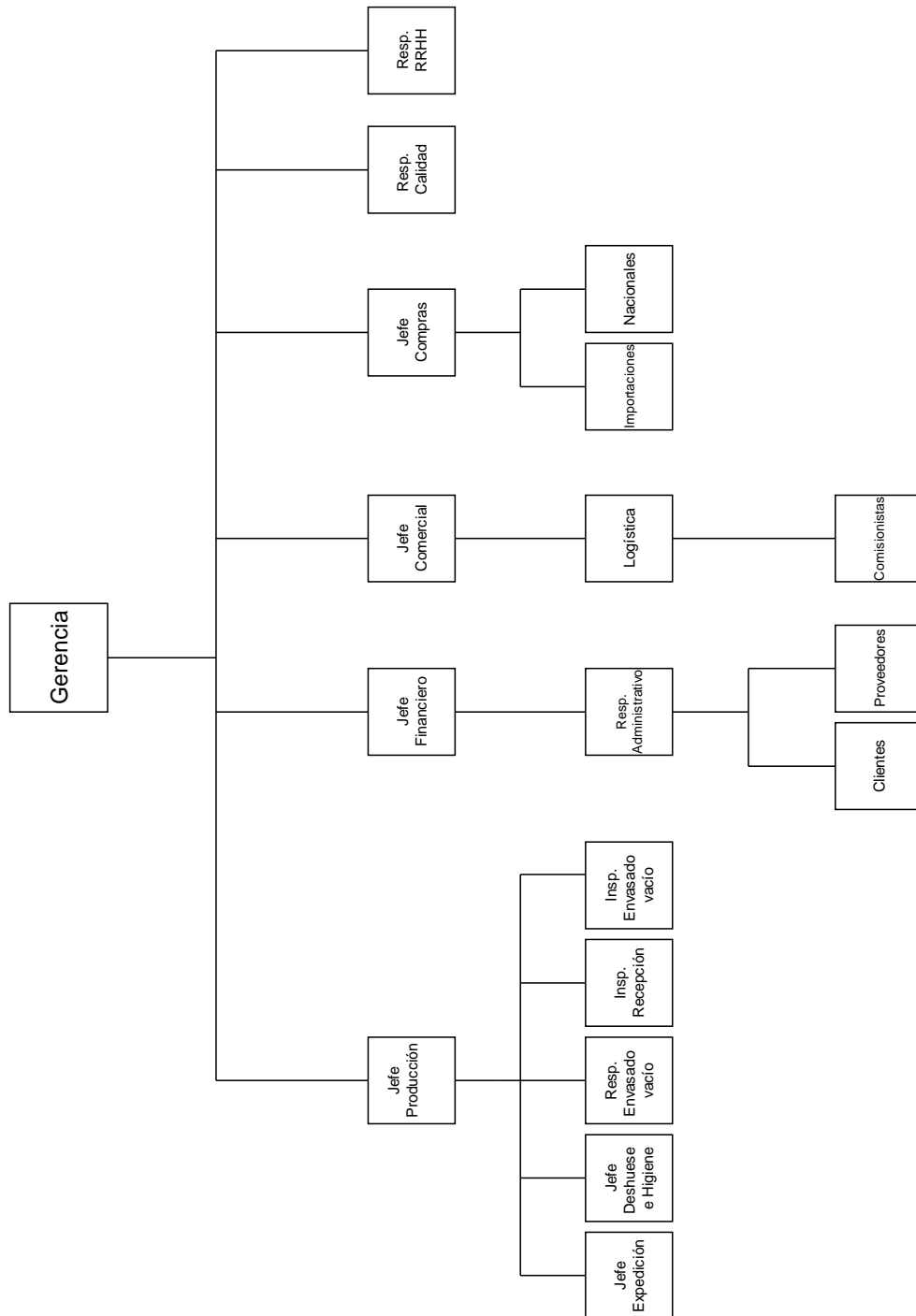
8.5.3 Acción preventiva

Se llevan a cabo acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidades y para impedir que ocurran. El método que se sigue es primero determinar las no conformidades potenciales, evaluar la necesidad de adoptar acciones, implantar las acciones, realizar el seguimiento y finalmente evaluar su eficacia.

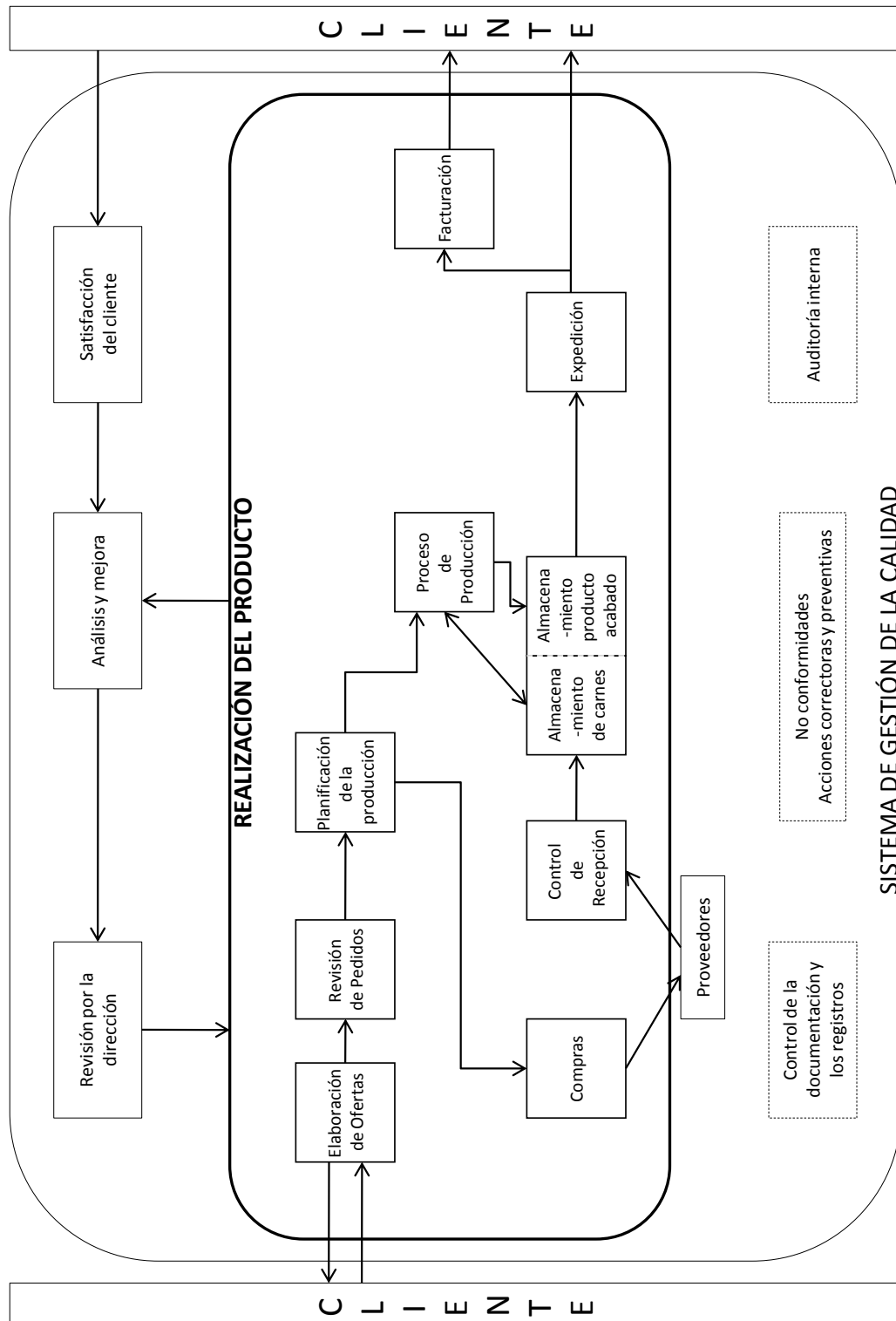
Todas estas acciones preventivas se registran en su informe correspondiente.

9. ANEXOS

Anexo 1: Organigrama – Responsabilidades de la Dirección



Anexo 2: Mapa de procesos



ADAPTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE UNA
EMPRESA CÁRNICA DE LA VERSIÓN ISO 9002:1994 A LA VERSIÓN ISO
9001:2000

Anexo 3: UNE-EN-ISO 9001:2000