



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

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA

## Volumen III

Procesos y Procedimientos

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)



## ÍNDICE DE PROCESOS

PR-CO/01 Elaboración de ofertas.....	5
PR-CO/02 Revisión de pedidos.....	13
PR-PR/01 Planificación de la producción.....	23
PR-CP/01 Compras.....	31
PR-PR/02 Control de recepción.....	45
PR-PR/03 Proceso de producción.....	63
PR-PR/04 Expedición.....	85
PR-AD/01 Facturación.....	97
PR-RD/01 Revisión por la dirección.....	105

## ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS

POC-CA/MC Análisis y mejora.....	125
POC-CA/SC Satisfacción del cliente.....	143

*También deben considerarse los tres siguientes procedimientos, no aplicados en este Manual:*

*POC-CA/DR Control de la documentación y los registros*

*POC-CA/NCACP No conformidades. Acciones correctoras y preventivas*

*POC-CA/AI Auditoría interna*



# JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A.

## PR-CO/01 Elaboración de ofertas

Revisado y aprobado por:

Nombre y apellidos

Director/a General

Barcelona, 12 de enero de 2011

Ed.	nº Fecha	Revisiones
0	12/01/2011	Edición original
1		
2		
3		
4		

---

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

1.- Objeto.....	9
2.- Campo de aplicación.....	9
3.- Referencias.....	9
4.- Definiciones.....	9
5.- Responsable: Propietario y Colaboradores.....	9
6.- Entradas del proceso.....	9
7.- Recursos.....	9
8.- Salidas del proceso.....	10
9.- Indicadores.....	10
10.- Periodicidad del control.....	10
11.- Registros.....	10
12.- Instrucciones de trabajo.....	10
13.- Diagrama del proceso.....	11
14.- Anexos.....	11



## 1. Objeto

Establecer la metodología que la empresa José Friguls Clariana, S.A. va a seguir para elaborar las ofertas a sus clientes/as de la forma más eficiente y rápida posible.

## 2. Campo de aplicación

Cualquier tipo de producto de José Friguls Clariana, S.A. Se aplica a todas las solicitudes de ofertas recibidas por el/la cliente/a a José Friguls Clariana, S.A.

## 3. Referencias

Norma UNE-EN-ISO 9001:2000

Manual de la calidad, apartados 5.2 y 7.2

## 4. Definiciones

No las hay.

## 5. Responsable: propietario y colaboradores

El propietario es el/la jefe del departamento comercial y los colaboradores son el departamento de producción y el/la responsable de calidad.

## 6. Entradas del proceso

La solicitud de un/a cliente/a de obtener un producto de José Friguls Clariana, S.A. para satisfacer alguna necesidad que tenga.

## 7. Recursos

<u>Tipo de recurso</u>	<u>Descripción del proceso</u>
Humanos	Formación en el puesto de trabajo.
Infraestructuras	Equipo informático, software y archivo de ofertas realizadas.
Instrucciones técnicas	No se precisan.

## 8. Salidas del proceso

Se pueden dar dos salidas de este proceso. Cuando el/la cliente/a recibe la oferta realizada por José Friguls Clariana, S.A. si esta oferta es aceptada se pasa al proceso de revisión del pedido y si por el contrario la oferta es desestimada se volverá a elaborar otra oferta en caso de que el/la cliente/a siga interesado/a en obtener el producto.

PR-CO/02 Revisión de pedidos

## 9. Indicadores

Los indicadores en los que nos vamos a basar para medir este proceso son los siguientes:

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de ofertas aceptadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ de ofertas realizadas}}$$

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ ofertas factibles}}{\text{N}^{\circ} \text{ de ofertas realizadas}}$$

## 10. Periodicidad del control

Mensual / Trimestral

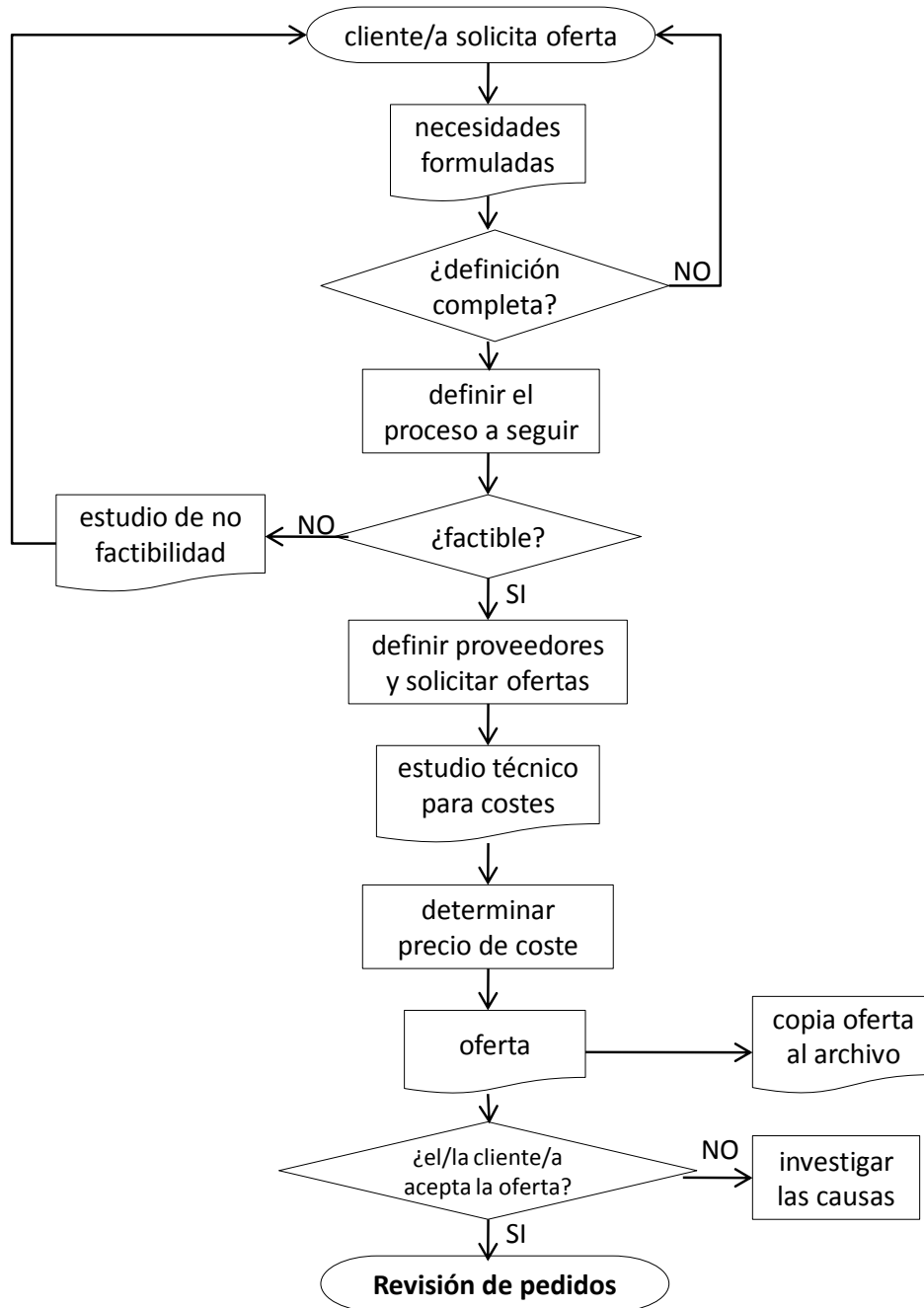
## 11. Registros

- . Solicitud de oferta
- . Ficha que contiene la información del/la cliente/a
- . Ofertas que nos han sido desestimadas indicando el motivo por el cual no se aceptaron (estudio de no factibilidad)
- . Oferta

## 12. Instrucciones de trabajo

No se precisan.

### 13. Diagrama del proceso



### 14. Anexos

No aplica.



# JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A.

## PR-CO/02 Revisión de pedidos

Revisado y aprobado por:

Nombre y apellidos

Director/a General

Barcelona, 12 de enero de 2011

Ed.	nº Fecha	Revisiones
0	12/01/2011	Edición original
1		
2		
3		
4		

---

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

1.- Objeto.....	17
2.- Campo de aplicación.....	17
3.- Referencias.....	17
4.- Definiciones.....	17
5.- Responsable: Propietario y Colaboradores.....	17
6.- Entradas del proceso.....	17
7.- Recursos.....	18
8.- Salidas del proceso.....	18
9.- Indicadores.....	18
10.- Periodicidad del control.....	19
11.- Registros.....	19
12.- Instrucciones de trabajo.....	19
13.- Diagrama del proceso.....	20
14.- Anexos.....	20



## 1. Objeto

Establecer la metodología que la empresa José Friguls Clariana, S. A. va a seguir para revisar los pedidos que finalmente llevan a cabo sus clientes/as para confirmar que el pedido coincide con la oferta y no sufrir costes o demoras adicionales.

## 2. Campo de aplicación

Todas las ofertas elaboradas por José Friguls Clariana, S.A.

## 3. Referencias

Norma UNE-EN-ISO 9001:2000

Manual de la calidad, apartados 5.2 y 7.2

## 4. Definiciones

Oferta: cantidad de bienes o servicios que se ofrecen al mercado a un precio dado.

Especificación: documento que establece los requisitos con los que un producto debe estar conforme.

Pedido: encargo hecho a un fabricante o vendedor.

Modificaciones: transformación de algunas características sin cambiar la esencia.

## 5. Responsable: propietario y colaboradores

El propietario es el/la jefe del departamento comercial, con la colaboración de los siguientes departamentos compras, financiero y producción. Todos ellos intervienen en algún punto de la revisión del pedido que formula nuestro/a cliente/a y por lo tanto juegan un papel en el proceso.

## 6. Entradas del proceso

Como entradas del proceso tenemos la solicitud de pedido que realiza un/a cliente/a basándose en una oferta que previamente el/ella mismo/a solicitó y que fue enviada por parte del departamento financiero.

## 7. Recursos

<u>Clase de recurso</u>	<u>Descripción del recurso</u>
Humanos	Formación adecuada para la tarea que se va a realizar en el puesto de trabajo.
Técnicos	Disponer de un equipo informático con una base de datos actualizada para poder contrastar la oferta con el pedido y un software adecuado para llevarlo a cabo.
Instrucciones técnicas	No se precisan.

## 8. Salidas del proceso

Se pueden dar dos salidas de este proceso. Si la oferta no coincide con el pedido y esta afecta al coste del mismo la empresa se verá obligada a hacer una nueva elaboración de la oferta si el/la cliente/a sigue interesado/a en el producto. Por el contrario si la oferta coincide con el pedido o si aún no coincidiendo las variaciones no modifican el coste del mismo. La empresa pasará a efectuar la planificación de la producción de ese producto para posteriormente venderlo.

PR-PR/01 Planificación de la producción

PR-CO/01 Elaboración de ofertas

## 9. Indicadores

Los indicadores en los que nos vamos a basar para medir este proceso son los siguientes:

$$\frac{\text{Nº de pedidos que no coinciden con la oferta}}{\text{Nº total de pedidos realizados}}$$
$$\frac{\text{Nº de nuevos pedidos (nuevas ofertas) reelaborados}}{\text{Nº total de pedidos realizados}}$$

Con estos dos indicadores podremos tener una ligera idea de si es por nuestra imprecisión a la hora de archivar las ofertas por lo que las tenemos que reelaborar o son rechazadas; o si es porque el/la cliente/a modifica sus necesidades a la hora de formular finalmente un pedido.

## 10. Periodicidad del control

Mensual / Trimestral

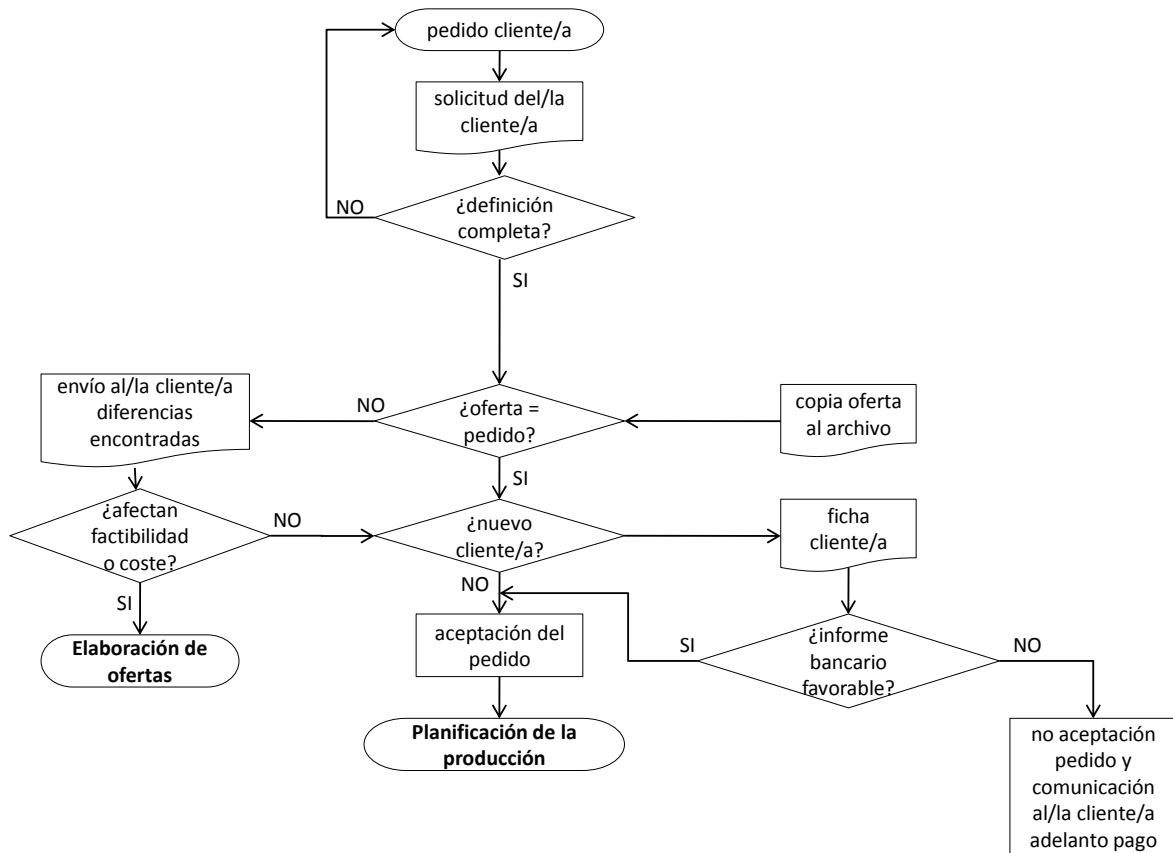
## 11. Registros

- . Solicitud de pedido (Ref.: RC-0002)
- . Especificaciones especiales de las/los clientes/es (Ref.: RC-0003)
- . Fichas de las/los clientes/es que realizan los pedidos.
- . Revisión de pedidos que no han sido equivalentes a la oferta inicial y que, por lo tanto, han sido desestimados indicando el motivo por el cual no se aceptaron.

## 12. Instrucciones de trabajo

No se precisan.

### 13. Diagrama del proceso



### 14. Anexos

- Solicitud de pedido (Ref.: RC-0002)
- Especificaciones especiales de las/los clientas/es (Ref.: RC-0003)

**JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A.**

TELÉFONO: 938 199 190

Merlot, 20-22 P. Inds. Clot de Moja  
Olèrdola – Barcelona

FAX: 938 199 195

SOLICITUD DE PEDIDO (COD.: RC-0002)

Fecha Suministro: .....

Representante: .....

Zona: .....

Cliente	Cantidad	Producto	Precio

Firma responsable:

<b>JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A.</b> (REF.: RC-0003) <b>ESPECIFICACIONES ESPECIALES DE LOS CLIENTES</b>	FECHA
<ul style="list-style-type: none"><li>. Cliente:</li><li>. Productos:<ol style="list-style-type: none"><li>1.</li><li>2.</li><li>3.</li><li>4.</li><li>5.</li></ol></li></ul>	
<ul style="list-style-type: none"><li>. Presentación:</li><li>. Etiquetaje:</li><li>. Condiciones de conservación:</li><li>. Paletizado:</li><li>. Forma de pago:</li></ul>	
Observaciones:	
Cliente: .....	Dep. Comercial de José Friguls Clariana
Firma	Firma

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

# JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A.

## PR-PR/01 Planificación de la producción

Revisado y aprobado por:

Nombre y apellidos

Director/a General

Barcelona, 12 de enero de 2011

Ed.	nº Fecha	Revisiones
0	12/01/2011	Edición original
1		
2		
3		
4		

---

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

1.- Objeto.....	27
2.- Campo de aplicación.....	27
3.- Referencias.....	27
4.- Definiciones.....	27
5.- Responsable: Propietario y Colaboradores.....	27
6.- Entradas del proceso.....	27
7.- Recursos.....	27
8.- Salidas del proceso.....	27
9.- Indicadores.....	28
10.- Periodicidad del control.....	28
11.- Registros.....	28
12.- Instrucciones de trabajo.....	28
13.- Diagrama del proceso.....	29
14.- Anexos.....	29

## 1. Objeto

Establecer una metodología sistemática que la empresa José Friguls Clariana, S.A. va a emplear para planificar su producción de manera estructurada.

## 2. Campo de aplicación

Este proceso es aplicable antes de iniciar cualquier proceso de producción de José Friguls Clariana, S.A.

## 3. Referencias

Norma UNE-EN-ISO 9001:2000

Manual de la calidad, apartados 7.1 y 7.5

## 4. Definiciones

Producto Standard: Producto fabricado siguiendo procesos y especificaciones totalmente documentadas y registradas en el ordenador.

## 5. Responsable: propietario y colaboradores

El propietario y responsable del proceso es el jefe de producción y su departamento, teniendo como colaborador al departamento de compras.

## 6. Entradas del proceso

La revisión de pedidos de un/a cliente/a, porque antes de empezar a planificar la producción tenemos que asegurar que la oferta nos coincida con el pedido.

## 7. Recursos

<u>Clase de recurso</u>	<u>Descripción del recurso</u>
Humanos	Formación en el puesto de trabajo.
Infraestructuras	Equipo informático, software y archivos de las ofertas solicitadas.
Instrucciones técnicas	No se precisan.

## 8. Salidas del proceso

Se pueden dar dos salidas de este proceso, hacia el proceso de compras si durante el proceso de planificación se ha detectado que hay una necesidad de adquirir alguna materia prima, maquinaria, etc. O si por el contrario se

considera que se tiene todo lo necesario para poder empezar con la programación de la producción del producto entonces este proceso va a parar al proceso de producción el cual se basará en lo establecido en este proceso para desarrollarse con la máxima eficiencia.

PR-PR/03 Proceso de producción

## **9. Indicadores**

Tiempo en tener las materias primas necesarias y tiempo en tener la programación de la producción elaborada.

## **10. Periodicidad del control**

Mensual / Trimestral

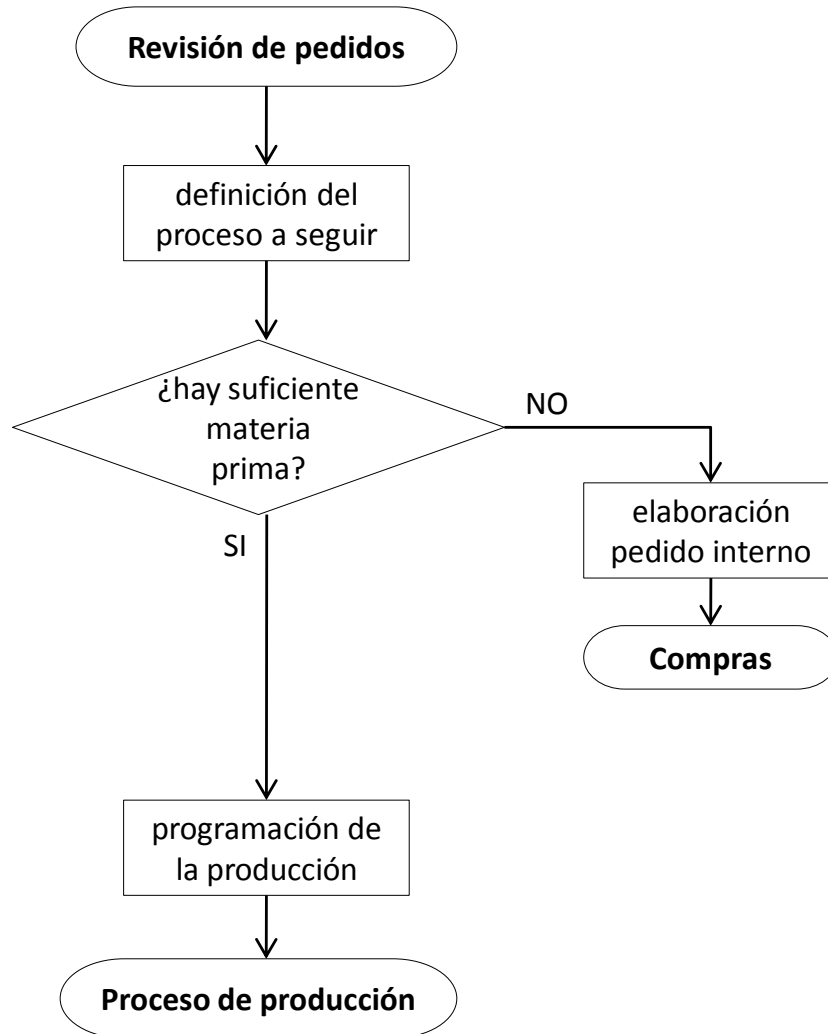
## **11. Registros**

- pedidos internos realizados a compras
- informes de la programación de la producción

## **12. Instrucciones de trabajo**

No se precisan.

### 13. Diagrama del proceso



### 14. Anexos

No aplica.



# JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A.

## PR-CP/01 Compras

Revisado y aprobado por:

Nombre y apellidos

Director/a General

Barcelona, 12 de enero de 2011

Ed.	nº Fecha	Revisiones
0	12/01/2011	Edición original
1		
2		
3		
4		

---

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

1.- Objeto.....	35
2.- Campo de aplicación.....	35
3.- Referencias.....	35
4.- Definiciones.....	35
5.- Responsable: Propietario y Colaboradores.....	35
6.- Entradas del proceso.....	35
7.- Recursos.....	35
8.- Salidas del proceso.....	36
9.- Indicadores.....	36
10.- Periodicidad del control.....	36
11.- Registros.....	36
12.- Instrucciones de trabajo.....	36
13.- Diagrama del proceso.....	37
14.- Anexos.....	38

## 1. Objeto

Establecer la metodología que la empresa José Friguls Clariana, S.A. va a seguir a la hora de realizar la compra de productos a sus proveedores.

## 2. Campo de aplicación

El proceso se aplica a todos los pedidos elaborados por cualquier departamento.

## 3. Referencias

Norma UNE-EN-ISO 9001:2000

Manual de la calidad, apartado 7.4

## 4. Definiciones

Suministros: piezas cárnicas básicamente y también otros materiales (equipos, componentes, recambios, etc.) que pueden ser comprados por la empresa José Friguls Clariana, S.A.

## 5. Responsable: propietario y colaboradores

El propietario es el/la jefe de compras, con la colaboración del departamento comercial, del departamento financiero y de gerencia.

## 6. Entradas del proceso

Una vez se realiza la planificación de la producción se observa lo que hace falta para proceder a la fabricación de ese producto y es cuando se solicita a compras una serie de materiales. Este departamento es quién deberá de comprobar la existencia de stock del mismo o no y en qué cantidades y si fuera necesario aprovisionarse de ellos para poder llevar a cabo la producción de los productos que nos ha solicitado el/la cliente/a.

## 7. Recursos

<u>Clase de recurso</u>	<u>Descripción del recurso</u>
Humanos	Formación en el puesto de trabajo.
Infraestructuras	Equipo informático, software y archivos de ofertas realizadas.
Instrucciones técnicas	No se precisan.

## 8. Salidas del proceso

Envío de la solicitud de compra al/los proveedor/es.

## 9. Indicadores

El indicador en el que nos vamos a basar para medir este proceso es el siguiente:

$$\frac{\text{Nº de solicitudes de compras incompletas}}{\text{Nº total de solicitudes recibidas}}$$

## 10. Periodicidad del control

Mensual / Trimestral

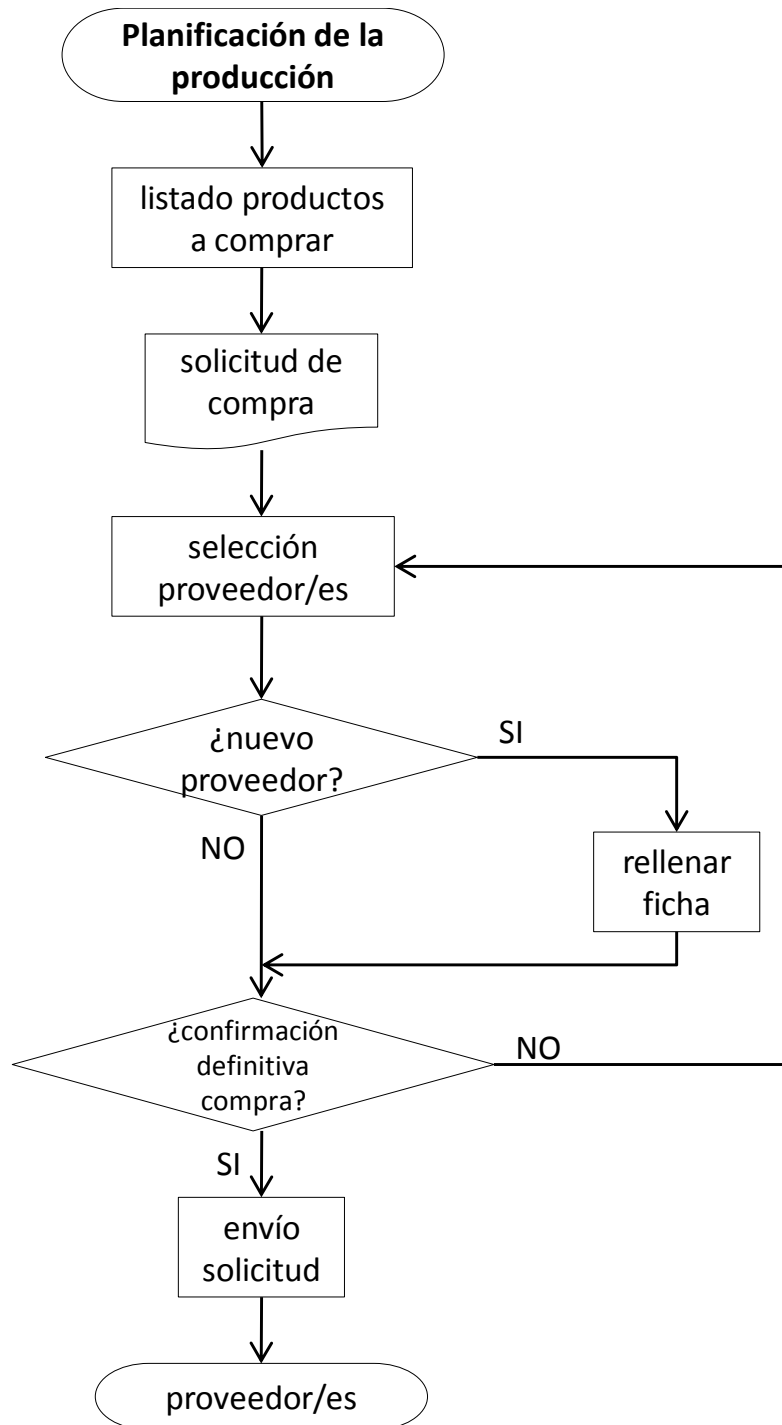
## 11. Registros

- Impreso para compras (Ref.: CC-0001)
- Impreso para compras (English) (Ref.: CCE-0001)
- Impreso para compras (Ref.: CC-0003)
- Impreso para compras (Ref.: CC-0004)
- Hoja de compra de productos varios (Ref.: CC-0005)

## 12. Instrucciones de trabajo

No se precisan.

### 13. Diagrama del proceso



## 14. Anexos

- Impreso para compras (Ref.: CC-0001)
- Impreso para compras (English) (Ref.: CCE-0001)
- Impreso para compras (Ref.: CC-0003)
- Impreso para compras (Ref.: CC-0004)
- Hoja de compras de productos varios (Ref.: CC-0005)

**JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A.**

Merlot, 20-22 P. Inds. Clot de Moja

Olèrdola – Barcelona

Teléfono: 938 199 190 fax: 938 199 195

Impreso para compras

Ref.: CC-0001

PARA:

ATT.:

DE:

FECHA:

Orden:

Podemos confirmar nuestra compra como sigue:

PRODUCTO

PRECIO

.  
. .  
. .  
. .  
. .  
. .

**. La mercancía deb ir correctamente clasificada y paletizada por proveedores, cuando el transporte sea compartido, con una clara distinción de los productos. Debiendo ir con los siguientes datos:**

**Peso bruto, peso neto, tara de los palets, tara del cartón.**

Día de carga:

Día de entrega:

Hora:

El camión debe ser cargado en el siguiente orden:

1. Carga

Temperatura Transporte:

2. Carga

Forma de Pago:

3. Carga

Precio: CIF FOT

**NOTA IMPORTANTE:**

1. Es necesario que la mercancía venga acompañada de la documentación Veterinaria correspondiente. **Firmada y sellada convenientemente.** Según la normativa vigente de la CEE.
2. Referente a mercancías de terceros países: Debe ser acompañada con los Certificados de Origen.

En el supuesto de que no fuese conforme, a lo anterior, la mercancía puede ser rechazada o paralizada ( **a cargo del proveedor** ) hasta no recibir la documentación correcta.

Saludos cordiales

EDUARDO FRIGULS

---

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

---

**JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A.**

Merlot, 20-22 P. Inds. Clot de Moja

Olèrdola – Barcelona

Teléfono: 938 199 190 fax: 938 199 195

Impreso para compras

Ref.: CCE-0001

FOR:

ATT.:

DE:

It DATES:

Order:

We can confirm our purchases like it continues:

PRODUCT

PRICE

.  
. .  
. .  
. .  
. .  
. .

. **The merchandise should go correctly classified and palletized by suppliers, when the transport is shared, with a clear distinction of the products. Should go with the following data:**

**I weigh gross, net weight, hangup of the pallets, hangrup of the carboard.**

Day of load:

Day of delivery:

Hour:

The truck should be loaded in the following order:

1. It loads

Temperature Transports:

2. It loads

It forms of Payment:

3. It loads

Price: CIF FOT

**IMPORTANT NOTICES:**

1. It is necessary that the merchandise comes accompanied by the corresponding Veterinary documentation. **Signed and sealed meetly.** According to the normative one effective of the EEC.
2. With respect to goods of third countries: it should be accompanied with the Certificates of Origin.

*In the supposition that was not as, to the above-mentioned, the merchandise can be rejected or paralyzed (in charge of the supplier) until not receiving the correct documentation.*

Cordial greetings

EDUARDO FRIGULS

---

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

---



**JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A.**

Merlot, 20-22 P. Inds. Clot de Moja  
Olèrdola – Barcelona  
Teléfono: 938 199 190 fax: 938 199 195

Impreso para compras  
Ref.: CC-0003

Att.  
TRANSPORTES

A continuación te confirmo y resevo el siguiente transporte:

Día de carga  
Hora  
1º Lugar de carga  
2º Lugar de carga

. DATOS DE LA MERCANCIA

Tipo mercancía  
Temperatura mercancía  
Kilos aproximados

. DESTINOS

1ª Descarga  
2ª Descarga  
3ª Descarga  
4ª Descarga  
5ª Descarga

. REGRESO

Lugar de carga  
Día de carga  
Lugar descarga

Precio del Transporte  
Valor Mercancía Total  
Valor Ida  
Valor Regreso

Rogamos nos devuelva (vía fax) copia debidamente firmada y sellada conforme transporte.

Firma y sello empresa transportes

**JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A.**

Merlot, 20-22 P. Inds. Clot de Moja  
Olèrdola – Barcelona  
Teléfono: 938 199 190 fax: 938 199 195

Impreso para compras  
Ref.: CC-0004

Att.  
TRANSPORTES

A continuación te confirmo y resevo el siguiente transporte:

Día de carga  
Hora  
1º Lugar de carga  
2º Lugar de carga

. DATOS DE LA MERCANCIA

Tipo mercancía  
Temperatura mercancía  
Kilos aproximados

. DESTINOS

1ª Descarga  
2ª Descarga  
3ª Descarga  
4ª Descarga  
5ª Descarga

Precio del Transporte  
Valor Mercancía

Rogamos nos devuelva (vía fax) copia debidamente sellada conforme  
transporte.

Firma y sello empresa transportes





# JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A.

## PR-PR/02 Control de recepción

Revisado y aprobado por:

Nombre y apellidos

Director/a General

Barcelona, 12 de enero de 2011

Ed.	nº Fecha	Revisiones
0	12/01/2011	Edición original
1		
2		
3		
4		

---

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

1.- Objeto.....	49
2.- Campo de aplicación.....	49
3.- Referencias.....	49
4.- Definiciones.....	49
5.- Responsable: Propietario y Colaboradores.....	49
6.- Entradas del proceso.....	49
7.- Recursos.....	49
8.- Salidas del proceso.....	50
9.- Indicadores.....	50
10.- Periodicidad del control.....	50
11.- Registros.....	50
12.- Instrucciones de trabajo.....	51
13.- Diagrama del proceso.....	52
14.- Anexos.....	53



## 1. Objeto

Establecer la metodología que José Friguls Clariana, S.A. va a seguir a la hora de revisar los materiales que sus proveedores le entrega para asegurarse que calidades y cantidades son las pactadas.

## 2. Campo de aplicación

El proceso se aplica a todos los materiales recibidos por proveedores a José Friguls Clariana, S.A.

## 3. Referencias

Norma UNE-EN-ISO 9001:2000

Manual de la calidad, apartado 7.4

## 4. Definiciones

Proveedor: organización que proporciona un producto.

## 5. Responsable: propietario y colaboradores

El propietario es el departamento de producción y los colaboradores son el departamento de calidad y el financiero.

## 6. Entradas del proceso

Una vez realizado el pedido por el/la jefe de compras se pasará a la recepción del mismo en los plazos fijados de entrega. Una vez recibido el mismo y contrastada la información que compras tiene se podrá dar por válida la entrega.

## 7. Recursos

<u>Clase de recurso</u>	<u>Descripción del recurso</u>
Humanos	Formación en el puesto de trabajo.
Infraestructuras	Equipo informático, software, archivos de ofertas realizadas, equipos de medición y ensayo para poder evaluar las calidades de los productos suministrados en caso de ser necesario.
Instrucciones técnicas	No se precisan.

## 8. Salidas del proceso

Almacenaje de carnes y/o otros productos al almacén.

Sellar factura y pago al/los proveedor/es.

Actualización ficha proveedores.

PR-PR/03 Proceso de producción

## 9. Indicadores

Los indicadores en los que nos vamos a basar para medir este proceso son los siguientes:

$$\frac{\text{Nº de recepciones incorrectas}}{\text{Nº de recepciones}}$$

$$\frac{\text{Nº de lotes rechazados}}{\text{Nº de lotes solicitados}}$$

## 10. Periodicidad del control

Mensual / Trimestral

## 11. Registros

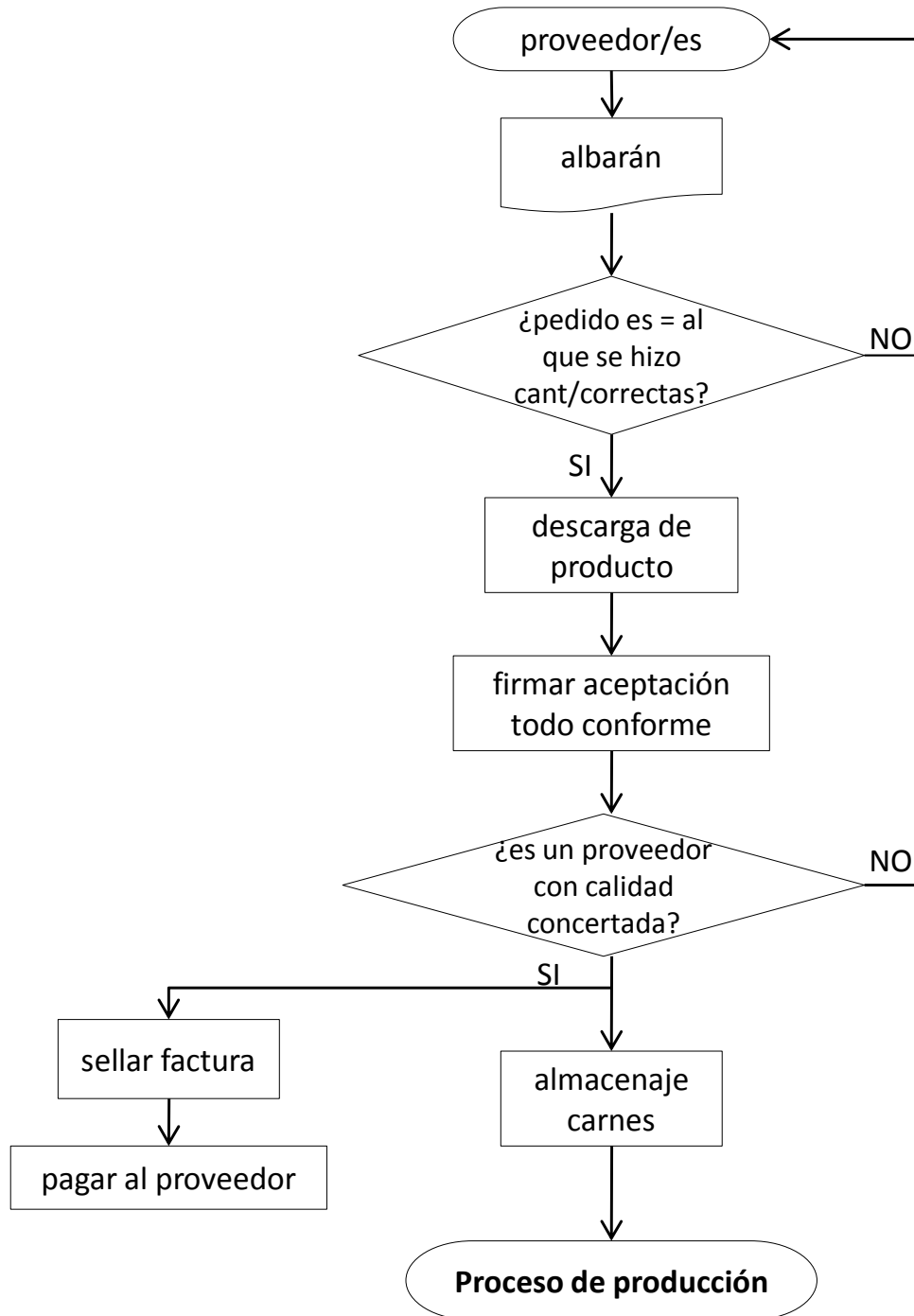
- Hoja de descarga (Ref.: CC-0002)
- Ficha de proveedor aceptado (Ref.: EV-0002)
- Listado de proveedores aceptados (Ref.: EV-0003)
- Especificación de condiciones de transporte
- Hoja de descarga (Ref.: CC-0006)
- Hoja de descarga (Ref.: RC-0004)
- Informe de no conformidad (Ref.: NC-0001)
- Informe de no conformidad (Ref.: EI-0001 / NC-0001)
- Hoja de devoluciones (Ref.: AC-0003)

- Albarán de entrega del material
- Certificados de calidad exigidos a los productos
- Factura de pago al proveedor
- Documentación de pruebas realizadas

## **12. Instrucciones de trabajo**

No se precisan.

### 13. Diagrama del proceso



## 14. Anexos

- Hoja de descarga (Ref.: CC-0002)
- Ficha de proveedor aceptado (Ref.: EV-0002)
- Lista de proveedores aceptados (Ref.: EV-0003)
- Especificación de condiciones de transporte
- Hoja de descarga (Ref.: CC-0006)
- Hoja de descarga (Ref.: RC-0004)
- Informe de no conformidad (Ref.: NC-0001)
- Informe de no conformidad (Ref.: EI-0001 / NC-0001)
- Hoja de devoluciones (Ref.: AC-0003)

**JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A.**

Número de orden:  
Nombre proveedor:  
Fecha descarga:

Fecha de carga:  
País Origen:  
Hoja descarga:

Ref.: CC-0002

**HOJA DE DESCARGA**

COMPRA				Unid. / Peso RECIBIDA				
Unid./kg	PRODUCTO	Precio	Peso Bruto	Unid cajas	Tarajas	Tarapale	Peso neto	Fecha prod/cong
Tempc carne (°C):	Faenado correcto SI NO	Matrícula camión:	Sello sanitario legible SI NO	Documentos correctos SI NO				
Temp camión (°C):	Los palets bien paletizados SI NO	Cajas en buen estado SI NO	Canales bien colgadas SI NO	Clasificación correcta SI NO				
Observaciones:								







<b>José Friguls Clariana S.A.</b>	<b>ESPECIFICACIÓN DE CONDICIONES DE TRANSPORTE</b>	Fecha: .....	
Proveedor: ..... Atención: ..... Dirección: ..... Ciudad: ..... Teléfono: ..... Fax: .....			
Nombre y cargo de la dirección  1. .... / .....  2. .... / .....			
Nombre y cargo de las personas de contacto  1. .... / .....  2. .... / .....			
Responsable de Calidad Nombre: .....		Otras funciones que realiza: .....	
Contestado por: fecha / Nombre / Departamento / firma			
1.			
2.			
Observaciones:          			
Realizado por el responsable de Calidad  Fecha: Firma		Revisado y aprobado por Gerencia  Fecha: Firma	

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



**JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A.**

**HOJA DE DESCARGA**

REF.: RC-0004

Merlot, 20-22 P. Inds. Clot de Moja  
Olèrdola – Barcelona  
Teléfono: 938 199 190  
fax: 938 199 195

TRANSPORTISTA: .....  
MATRICULA CAMION: .....  
TEMPERATURA: .....

Nombre Cliente: .....  
Número de Orden: ..... País destino: .....  
Fecha carga: ..... Fecha descarga: .....

PRODUCTO	Nro. Partida	Peso Bruto	Nro. Cajas	Tara Cajas	Tara Palet	Peso Neto	Fecha Cong.

Proveedores:

CONTROL DE EXPEDICIÓN ES CORRECTO: SI NO Firma:  
Observaciones: .....  
.....

<b>JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A.</b>	<b>INFORME DE NO CONFORMIDAD</b> REF.: NC-0001	Fecha:
Nº Informe:	Cliente:	
Procedencia: Producción propia	Poveedor	Devolución cliente
Proveedor:		
Descripción de la no conformidad:		
Detectada por: Firma:		
<b>Resolución de la no conformidad</b> Aceptación tal cual Reclasificación Abono clientes Otros usos:	Devolución proveedor Rechazo / decomiso	
Jefe de Producción ( firma ):		
Valoración económica de la no conformidad ( cuando proceda ):		

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

REF.: EI-0001 / NC-0001

**J.F.C**  
**PRODUCTO NO CONFORME**

Cantidad:

Fecha:

Destino o tratamiento (firma):

**JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A. – J.F.C**

**HOJA DE DEVOLUCIONES**

Merlot, 20-22 P. Inds. Clot de Moja  
Olèrdola– Barcelona  
Teléfono: 938 199 190  
Fax: 938 199 195

REF.: AC-0003

TRANSPORTISTA: .....  
MATRICULA CAMION: .....  
TEMPERATURA: .....

Nombre Cliente: .....  
Número de Orden: ..... País Destino: .....  
Fecha Carga: ..... Fecha Descarga: .....

PRODUCTO	Nro. Partida	Peso Bruto	Nro. Cajas	Tara Cajas	Tara Palet	Peso Neto	Fecha Cong.

Proveedores:

CONTROL DE EXPEDICIÓN ES CORRECTO: SI NO Firma:  
Observaciones: .....

# JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A.

## PR-PR/03 Proceso de producción

Revisado y aprobado por:

Nombre y apellidos

Director/a General

Barcelona, 12 de enero de 2011

Ed.	nº Fecha	Revisiones
0	12/01/2011	Edición original
1		
2		
3		
4		

---

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

1.- Objeto.....	67
2.- Campo de aplicación.....	67
3.- Referencias.....	67
4.- Definiciones.....	67
5.- Responsable: Propietario y Colaboradores.....	67
6.- Entradas del proceso.....	67
7.- Recursos.....	67
8.- Salidas del proceso.....	67
9.- Indicadores.....	68
10.- Periodicidad del control.....	68
11.- Registros.....	68
12.- Instrucciones de trabajo.....	68
13.- Diagrama del proceso.....	72
14.- Anexos.....	73

## 1. Objeto

Establecer la metodología adecuada para llevar a término el proceso de producción.

## 2. Campo de aplicación

El proceso se aplica a todos los programas de la producción elaborados por José Friguls Clariana, S.A.

## 3. Referencias

Norma UNE-EN-ISO 9001:2000

Manual de la calidad, apartado 7.5

## 4. Definiciones

No las hay.

## 5. Responsable: propietario y colaboradores

El propietario es el/la jefe del departamento de producción, con la colaboración del/la responsable de calidad y gerencia.

## 6. Entradas del proceso

Como entradas del proceso tenemos la planificación de la producción, ya que antes de empezar el proceso de producción tenemos que asegurar el correcto desarrollo del mismo, para ser eficaces y rápidos produciendo; y la materia prima (las carnes procedentes del almacén frigorífico de la recepción).

## 7. Recursos

<u>Clase de recurso</u>	<u>Descripción del recurso</u>
Humanos	Formación en el puesto de trabajo
Infraestructuras	Equipos y útiles de trabajo y limpieza
Instrucciones técnicas	Se especifican en el punto 12 de este proceso

## 8. Salidas del proceso

La salida de este proceso es hacia el almacén (sector productos acabados).

## 9. Indicadores

El indicador en el que nos vamos a basar para medir este proceso es el siguiente:

$$\frac{\text{Nº de lotes rechazados}}{\text{Nº de lotes producidos}}$$

## 10. Periodicidad del control

Mensual / Trimestral

## 11. Registros

- Hoja autocontrol limpieza (Ref.: HI-0021)
- Tabla BUEY –FRI-JOE (Cebón) (Ref.: IA-1002)
- Tabla ternera blanca (Ref.: IA-1003)
- Tabla vaca industria (Ref.: IA-1004)
- Tabla ternera fresca (Ref.: IA-1005)
- Inspección envasado al vacío (Ref.: IA-0002)
- Análisis de riesgos y control de puntos críticos (ARCPC)
- Órdenes de producción (Planificación de la producción)
- Listado de incidencias en el proceso de producción si es que las hay.
- Lotes finales rechazados si es que los hay.

## 12. Instrucciones de trabajo

El proceso productivo que se lleva a cabo es el de despiece y almacenamiento frigorífico de carnes.

Las fases del proceso de producción son, según cada caso, el almacén de carnes de la recepción, pasando por el despiece, el envasado al vacío, la congelación y el almacenaje en el sector de productos acabados.

Se han desarrollado una serie de instrucciones que especifican los criterios de ejecución de los trabajos y, cuando proceda, la supervisión y el control de los parámetros del proceso adecuado.

### Almacenamiento de las canales

Las canales tienen que estar correctamente colgadas, para que las partidas no se mezclen, se van colocando rail a rail, y en todo momento se sabe de qué proveedor es por el número de registro sanitario.

Las canales no pueden tocar el suelo de las cámaras.

La temperatura de almacenamiento de estas canales, tiene que ser inferior a +3°C.

No se pueden limpiar las cámaras cuando hay género en ellas, la humedad dentro de las cámaras tiene que ser baja.

### Almacenamiento del producto terminado - Envasado al vacío

El género se coloca en carros, se indica al proveedor con el impreso de control de vacío.

Si el género está ya puesto en cajas, éstas pueden ser palatizadas o no, pero nunca tocan el suelo directamente.

En ambos casos la temperatura de almacenaje es como mínimo de +3°C.

### Carnes congeladas

Para el mantenimiento de este tipo de carne se tiene que conservar a - 20°C como mínimo, se puede almacenar carne en canal o en cajas. Las primeras tienen que estar colgadas. Las segundas tienen que estar bien palatizadas o colocadas en las estanterías.

### Conservación

Temperaturas régimen: En todo el proceso de manipulación, envasado, empaquetado y etiquetado, la temperatura de las salas tiene que ser inferior a +12°C. La temperatura de conservación de las canales y la carne deshuesada tiene que ser de como mínimo de +3°C. La cámara de congelados tiene que tener una temperatura mínimo de -18°C. La temperatura del túnel de congelación tiene que ser como mínimo de -25°C (como más baja mejor).

### Caducidad

Las canales tienen una caducidad de 7 días. La carne deshuesada envasada al vacío tiene una caducidad de 30 días. La carne congelada debe consumirse preferentemente antes de 2 años.

### Invasado de los productos

El envasado de los productos se realiza al vacío, comprobando que en todas las piezas se halla realizado correctamente el vacío, en caso de un error repetir la operación hasta que se consiga un resultado perfecto, hay algún caso especial, como el de las piezas que tienen el hueso o parte de este, se empaquetaran previamente con un papel especial para que el plástico no se rompa.

En algunos casos el envasado no se realiza al vacío por petición del cliente.

Por su relevancia en el proceso de producción se explica detalladamente el procedimiento de **despiece de carnes**.

El orden de despiece, salvo cambios de órdenes del/la jefe de producción es el siguiente:

Para el Delantero el orden de deshuese es:

1. Espalda
2. Aguja
3. Pecha
4. Falda

Para la Pistola el orden de deshuese es:

1. Michana con hueso;
  - 1.1 Lomo
  - 1.2 Solomillo
2. Morcillo
3. Cadera
4. Tapa
5. Redondo
6. Contra

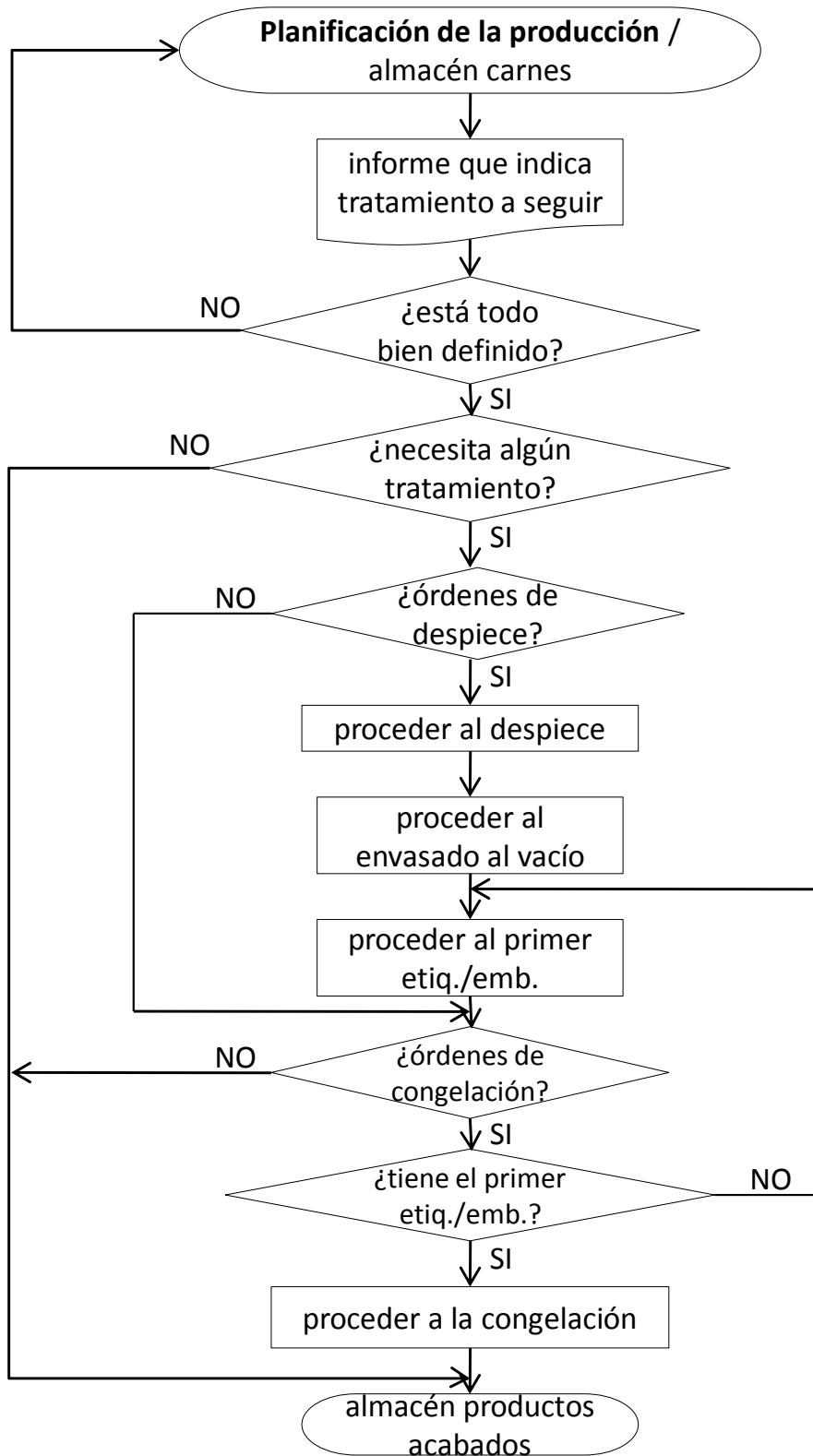
Para la producción de **carne en bloque** se realizan las siguientes operaciones:

1. Se recubre la base de la caja de cartón para producto congelado con un film de plástico de color azul (normalmente), que tenga el suficiente tamaño para que se pueda tapar la carne que se ponga dentro.
2. Se va colocando la carne en el interior de la caja, el porcentaje de grasa depende de las exigencias del cliente. Hasta que el peso neto es de 25Kg.
3. Se recubre la carne con el film de plástico, se pega un adhesivo para cerrar el plástico, con los datos requeridos del producto congelado y se coloca la tapa de la caja, se van colocando en un palet, para llevar a la cámara correspondiente.

Para la producción de **carne de poli bloc** se realizan las siguientes operaciones:

1. Se recubre la base de la caja de cartón para producto congelado con un film de plástico, que tenga el suficiente tamaño para que se pueda tapar la carne que se ponga dentro.
2. Se va colocando la carne en el interior de la caja, el porcentaje de grasa depende de las exigencias del cliente. Hasta el peso neto de 25 kg.
3. Se recubre la carne con el film de plástico, se pega un adhesivo para cerrar el plástico, con los datos requeridos del producto congelado y se coloca la tapa de la caja, se van colocando en un palet, para llevar a la cámara correspondiente.
4. Se quita el embalaje una vez congelado y se va amontonando formando un palet.
5. Se recubre todo el palet con el film de plástico de palatizar.

### 13. Diagrama del proceso





## 14. Anexos

- Hoja autocontrol limpieza (Ref.: HI-0021)
- Tabla BUEY –FRI-JOE (Cebón) (Ref.: IA-1002)
- Tabla ternera blanca (Ref.: IA-1003)
- Tabla vaca industria (Ref.: IA-1004)
- Tabla ternera fresca (Ref.: IA-1005)
- Inspección envasado al vacío (Ref.: IA-0002)
- Análisis de riesgos y control de puntos críticos (ARCPC)

<b>Hoja autocontrol limpieza</b> REF.: HI-0021	
Se tiene que según la instrucción REF.: HI-1022, y anotar las incidencias en esta ficha. Con una <b>C</b> de Correcto y con una <b>I</b> de incorrecto	
Fecha inicio hoja de autocontrol:	
Lunes	
Martes	
Miércoles	
Jueves	
Viernes	
Sábado	
Lunes	
Martes	
Miércoles	
Jueves	
Viernes	
Sábado	
Lunes	
Martes	
Miércoles	
Jueves	
Viernes	
Sábado	

REF.:IA-1002

<b>BUEY –FRI-JOE (Cebón)</b>			
Bola sin hueso			
4 Cortes			
Tapa			
Tapa			
Babilla			
Babilla			
Cadera s/cola			
Cadera s/cola			
Corazón de Cadera			
Tapilla de Cadera (Picaña)			
Contra sin Redondo			
Redondo			
Michana c/h 8 cost.			
Michana s/s y c/r 8/c			
Michana sin rosario – Cebón			
Michana s/lomo bajo y c/r s/s			
Lomo s/hueso 5 cost 1ª			
Lomo s/hueso 5 cost 2ª			
Lomo s/hueso 8 cost			
Lomo Alto s/tapa			
Lomo Alto c/tapa			
Lomo Bajo			
Solomillo + 2,5 Kg.			
Centro Esp. – Centro Aguja			
Morcillo delantero			
Morcillo trasero + tortuguita			
Delanteros s/h 95 VL / F			
Delanteros s/h 95 VI / C			
Faldas			
Peixet			

---

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

---

Retal			
Grasa			
Huesos			

. Control despiece correcto:      SI      NO      Total Kg: .....

Beneficio Kg: ..... Observaciones: .....  
.....

REF.: IA-1003

<b>TERNERA BLANCA</b>		<b>Total</b>	<b>Precio</b>
Pistola			
Bola			
Michana 8 cost.			
Bola sin hueso, sin ossobuco			
4 Cortes			
Ossobuco s/porra			
Ossobuco cortado			
Lomo sin hueso			
Solomillo			
Recortes			
Rueda			
Tapa			
Babilla			
Cadera			
Contra / Redondo			
Lomo			
TR			
Colas			
Grasa			
Huesos			

<b>ALTERNATIVA</b>		<b>Total</b>	<b>Precio</b>
Pistola			
Michana c/hueso			
Lomo sin hueso			
Solomillo			
TR			
Grasa			
Huesos			

. Control despique correcto:      SI      NO      Total Kg: .....

Beneficio Kg: .....

Observaciones: .....

---

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

---

REF.: IA-1004

VACA INDUSTRIA		Peso	Precio
Tapas			
Babillas			
Solomillos -2 Kg.			
Espaldas			
Agujas			
Espaldas y Agujas			
Redondos Esp.			
Recortes			
Faldas 75 VL			
Delanteros s/h 95 VL / f			
Delanteros s/h 95 VL / c			
Carne de Cabeza			
Morcillos			
4 Cortes			
Lomo			
Entrecot			
Michana			
Solomillo V2			
Solomillo s/c			
Colas			
Grasa			
Huesos			

. Control despiece correcto:      SI      NO      Total Kg: .....

Beneficio Kg: ..... Observaciones: .....  
.....

REF.: IA-1005

<b>TERNERA FRESCA</b>	<b>Total</b>	<b>Precio</b>
Pistola + 65 Kg. "U"		
Pistola + 60 Kg. "R"		
Bola con hueso		
Bola sin hueso		
4 Cortes Nacional		
Redondos pierna		
Babillas – Tapas		
Contra		
Cadera		
Michana Nacional 8 cost.		
Michana Alemana 8 cost.		
Michana Francia 5 cost.		
Lomo Alemán 8 cost.		
Lomo Francia 3 cost.		
Solomillo + 3 Kg.		
Delantero sin hueso		
Espalda –Aguja		
Estofado (pecho- morcillo)		
Morcillo delantero		
Morcillo trasero- tortug		
Ossobuco cortado		
Cola cort en 3 troz. / vacío		
Lenguas cort suizo / vacío		
Churrasco		
Recortes		
Grasa		
Huesos		

• Control despiece correcto:      SI      NO      Total Kg: .....

Beneficio Kg: ..... Observaciones: .....

Firma:

---

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

---

REF.: IA-0002

<b>INSPECCION ENVASADO AL VACIO</b>	
Fecha:	
Proveedor:	
Pieza:	
Inspección conforme:	SI NO
Observaciones:	
Firma:	



## ANALISIS DE RIESGOS Y CONTROL DE PUNTOS CRITICOS

FASE 1. Recepción de materias primas e ingredientes  
Suministro de agua

Riesgos: Contaminación microbiológica

Medidas preventivas: Condiciones del medio de transporte adecuadas (temp, condiciones higiénicas) y fuente de abastecimiento adecuada

Pcc: 2

Límite crítico:  $T^a < \acute{o} = 7^{\circ}\text{C}$  carne refrigerada  
 $T^a < \acute{o} = -12^{\circ}\text{C}$  carne congelada  
Especificaciones microbiológicas  
Cumplir requisitos agua potable RD. 1138/1990

Vigilancia/frecuencia: Control en cada partida:  $T^a$  y características organolépticas  
Cumpla las especificaciones de compra.  
Control del medio de transporte (temp, condicion. higiénicas)  
Análisis microbiológicos periódicos y control del cloro

Medidas correctoras: Rechazo de materia no apta.  
Retirar homologación de proveedores  
Adición de cloro o cambio de fuente de abastecimiento

Registros: Registros de entrada con los controles efectuados para cada partida y dictamen final así como medidas correctoras.  
Resultados de análisis de agua y medidas correctoras

FASE 2. Almacenamiento de materias primas

Riesgos: Incremento y/o contaminación microbiológica  
Restos de productos químicos en las superficies

Medidas preventivas: Tiempo / tª adecuada. Condiciones higiénicas del almacén (limpieza y desinfección) y sistema almacenamiento correcto (útiles, rotación, estiba)

Pcc: 2

Límite crítico:  $T^a < \acute{o} = 7^{\circ}\text{C}$  en carne refrigerada  
 $T^a < \acute{o} = -12^{\circ}\text{C}$  en carne descongelada  
Tiempo de almacenamiento adecuado  
Condiciones higiénicas satisfactorias del almacén  
Condiciones idóneas de almacenamiento

Vigilancia/frecuencia: Registro de Tº  
Correcta aplicación del Programa de limpieza y desinfección  
Inspección visual periódica

Medidas correctoras: Corregir condiciones de almacenamiento  
Rechazo de materias no aptas

Registros: Registros de Tª y condiciones de almacenamiento  
Medidas correctoras en su caso

FASE 3. Acondicionamiento (Descongelación, manipulación)

Riesgos: Contaminación microbiológica  
Restos de productos químicos en las superficies

Medidas preventivas: Tiempo / T<sup>a</sup> adecuada  
Buenas condiciones de manipulación  
Condiciones higiénicas de equipos y útiles  
Adecuada T<sup>a</sup> del local de despiece

Pcc: 2

Límite crítico: Buenas prácticas de manipulación



# JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A.

## PR-PR/04 Expedición

Revisado y aprobado por:

Nombre y apellidos

Director/a General

Barcelona, 12 de enero de 2011

Ed.	nº Fecha	Revisiones
0	12/01/2011	Edición original
1		
2		
3		
4		

---

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

1.- Objeto.....	89
2.- Campo de aplicación.....	89
3.- Referencias.....	89
4.- Definiciones.....	89
5.- Responsable: Propietario y Colaboradores.....	89
6.- Entradas del proceso.....	89
7.- Recursos.....	89
8.- Salidas del proceso.....	89
9.- Indicadores.....	90
10.- Periodicidad del control.....	90
11.- Registros.....	90
12.- Instrucciones de trabajo.....	90
13.- Diagrama del proceso.....	93
14.- Anexos.....	93



## 1. Objeto

Establecer la metodología para llevar a cabo la distribución-entrega a los/las clientes/as.

## 2. Campo de aplicación

El proceso se aplica a todos los productos acabados y etiquetados de José Friguls Clariana, S.A.

## 3. Referencias

Norma UNE-EN-ISO 9001:2000

Manual de la calidad, apartado 7.5

## 4. Definiciones

No conforme: incumplimiento de un requisito

## 5. Responsable: propietario y colaboradores

El propietario es el/la jefe de producción y los colaboradores son el/la responsable de calidad y gerencia.

## 6. Entradas del proceso

Como entrada del proceso tenemos únicamente el proceso de producción. Los productos salen acabados y etiquetados.

## 7. Recursos

<u>Clase de recurso</u>	<u>Descripción del recurso</u>
Humanos	Formación en el puesto de trabajo
Infraestructuras	Etiquetas, etiquetas especiales, cajas, precintos, protectores de plástico y palets.
Instrucciones técnicas	Se especifican en el punto 12 de este proceso

## 8. Salidas del proceso

Las salidas de este proceso son la entrega al/la cliente/a de su pedido y hacia el proceso de facturación.

PR-AD/01 Facturación

## 9. Indicadores

Los indicadores en los que nos vamos a basar para medir este proceso son los siguientes:

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de entregas rechazadas}}{\text{N}^{\circ} \text{ de entregas realizadas}} \\ \frac{\text{N}^{\circ} \text{ de reclamaciones}}{\text{N}^{\circ} \text{ de pedidos suministrados}}$$

Medición del tiempo total del proceso.

## 10. Periodicidad del control

Mensual / Trimestral

## 11. Registros

- Albarán firmado
- Impreso para pedidos (Ref.: RC-0001)
- Impreso para pedidos (English) (Ref.: RCE-0001)
- Hoja de carga

## 12. Instrucciones de trabajo

### Embalaje

Tipos de cajas: Los tipos de cajas se separan por dimensiones (largo, ancho, alto) en cm. y tipo de cartón (grosor en mm.), los tipos son:

1. Cajas para producto fresco: Cartón ondulado de dos capas (5mm. de grosor), dimensiones 64 x 38 x 20 cm., de dos tipos de caja: a) JFC y FRI-JOE roja y blanca con el anagrama JFC y b) blanca y verde con el anagrama FRI-JOE, cajas de una sola pieza.
2. Cajas de congelado: Cartón compacto (1,5 mm. de grosor), dimensiones 59 x 39 x 15 cm., tapa de color rojo y blanco JFC y resto marrón, caja de dos piezas distintas.
3. Cajas pequeñas: Cartón ondulado de una capa (2 mm. de grosor), dimensiones 40 x 31 x 13 cm., toda la caja de color rojo y blanco, cajas de una sola pieza.

### Proceso de embalaje de carne fresca

Para la carne fresca el embalaje se realiza de dos formas distintas una ya directamente a la salida de la máquina de vacío y otra cogiendo el género de los carros de la cámara número 3. Para definir cuando se realiza de una o otra forma, es si el género ya envasado esta vendido y si se tiene que expedir rápidamente o no.

Este proceso se realiza al preparar el pedido, ordenando las piezas en el interior de las cajas, éstas flajeándose y pegando un adhesivo de **JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A.**, para el precintado de las cajas, cuando se abre una caja se rompe dicho adhesivo.

### Proceso de embalaje de carne congelada

Para este tipo de carne, se ponen directamente dentro de las cajas (de congelación), una vez cerradas, flageadas y con el etiquetaje correspondiente.

### Proceso de palatización de las cajas

Las cajas en el supuesto de palatizarlas, se realiza con cuidado de no maltratar las cajas y por supuesto el género.

Las distintas maneras de palatizar, en función de las cajas son las tres que se explican a continuación:

1. Cajas pequeñas: se pondrá una línea de cajas, ajustadas a un lado del palet, las cajas tocaran al lado del palet por la parte corta (por lo tanto un total de 5 cajas en esta posición por piso. Por el otro lado del palet se pondrán 3 líneas de 4 columnas (las cajas tocaran al lado del palet por el lado largo (un total de 13 cajas por piso). Así repetidamente hasta cargar en el palet un total de 9 pisos, al finalizar la colocación de las cajas se pondrá un plástico para unir todas las cajas.
2. Cajas de congelado: cajas de mayor capacidad, se pondrán dos cajas tocándose por la parte corta, y tocando uno de los lados del palet, se pondrán 3 cajas a lo largo, y se repite el proceso rotativamente, se pondrán 6 pisos. Se pondrá también la protección de plástico.
3. Cajas de fresco: se pondrá una tocando la parte larga de la caja de un lado del palet, otra a lo largo, se repite el proceso, en cada piso 4 cajas, un total de 6 pisos y en total 24 cajas.

### Etiquetaje

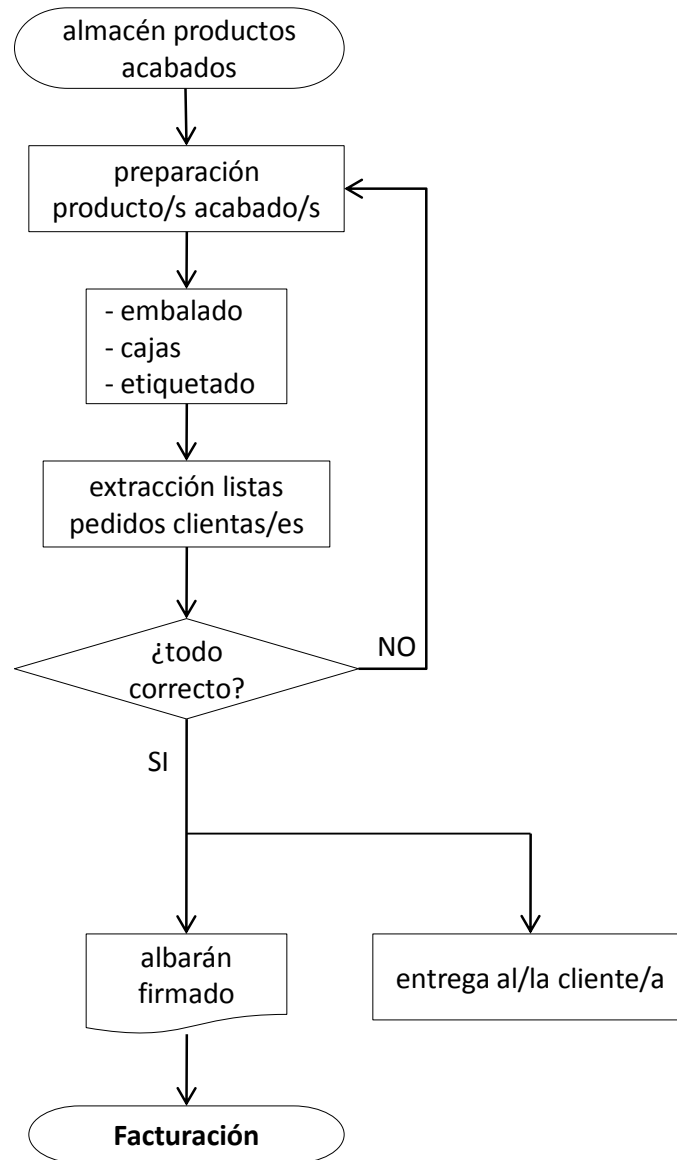
Las etiquetas cumplen la normativa vigente de etiquetaje. También hay algunos casos especiales que quieren algún tipo de etiqueta especial.

- En la etiqueta de la carne fresca se indica:
  - . Día de producción
  - . Caducidad (30 días)
  - . Nombre empresa, nº RSI.
  - . Tipo de pieza
- En la etiqueta de la carne congelada se indica:
  - . Día de congelación
  - . Caducidad (2 años)
  - . Nombre de la empresa, nº RSI
  - . Tipo de pieza

### Entrega

La documentación en la entrega será distinta dependiendo del tipo de carga y del/la cliente/a. Las condiciones de transporte se especifican en cada contrato de subcontratación de transporte. Todas las empresas de transportes se evalúan según un cuestionario.

### 13. Diagrama del proceso



### 14. Anexos

- Impreso para pedidos (Ref.: RC-0001)
- Impreso para pedidos (English) (Ref.: RCE-0001)
- Hoja de carga

JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A.

TELÉFONO: 938 199 190

FAX: 938 199 195

IMPRESO PARA PEDIDOS Ref.: RC-0001

PARA:

Orden: .....

ATT:

DE:

Podemos confirmar nuestra venta como sigue:

PRECIO

▪ .....	.....
▪ .....	.....
▪ .....	.....
▪ .....	.....
▪ .....	.....
▪ .....	.....
▪ .....	.....
▪ .....	.....
▪ .....	.....
▪ .....	.....
▪ .....	.....

Día de carga: ..... Día de entrega: ..... Hora: .....

Fórmula de pago: .....

PRECIO: CIF FOT

Transporte: .....

Nº matrícula: .....

**ESPECIFIQUEN SIGUIENTES DATOS:**

- . Dirección completa lugar descarga.
- . Orden carga, en caso de ser necesario.
- . Dirección facturación

Sin solicitud previa por parte de Uds., la mercancía ira acompañada de:

- . CMR
- . Factura comercial con la marca sanitaria.

---

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

---

**JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A.**

Merlot, 20-22 P. Inds. Clot de Moja  
Olèrdola - Barcelona

Teléfono: 938 199 190

fax: 938 199 195

IMPRESO PARA PEDIDOS Ref.: RCE-0001

FOR:

ATT.:

DE:

It DATES:

Order:

We can confirm like it continues:

PRODUCT

PRICE

.

.

.

.

.

.

.

.

.

Day of unload:

Day of delivery:

Hour:

The truck should be loaded in the following order:

1. It loads

2. It loads

3. It loads

Temperature Transports:

It forms of Payment:

Price: CIF FOT

Cordial greetings

EDUARDO FRIGULS

---

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

---

**JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A. – J.F.C.**

Merlot, 20-22 P. Inds. Clot de Moja  
Olèrdola – Barcelona  
Tlf-938 199 190 Fax-938 199 195  
Tlx.: 80809 JFC

TRANSPORTISTA: .....  
MATRÍCULA CAMIÓN: .....  
TEMPERATURA: .....

**HOJA DE CARGA**

Nombre Cliente: .....  
Número de Orden: ..... País Destino: .....  
Fecha carga: ..... Fecha Descarga: .....

PRODUCTO	Nro. Partida	Peso Bruto	Nro. Cajas	Tara Cajas	Tara Palet	Peso Neto	Fecha Cong.

Proveedores:

CONTROL DE EXPEDICIÓN ES CORRECTO: SI NO Firma:  
  
Observaciones: .....



# JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A.

## PR-AD/01 Facturación

Revisado y aprobado por:

Nombre y apellidos

Director/a General

Barcelona, 12 de enero de 2011

Ed.	nº Fecha	Revisiones
0	12/01/2011	Edición original
1		
2		
3		
4		

---

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

1.- Objeto.....	101
2.- Campo de aplicación.....	101
3.- Referencias.....	101
4.- Definiciones.....	101
5.- Responsable: Propietario y Colaboradores.....	101
6.- Entradas del proceso.....	101
7.- Recursos.....	101
8.- Salidas del proceso.....	101
9.- Indicadores.....	102
10.- Periodicidad del control.....	102
11.- Registros.....	102
12.- Instrucciones de trabajo.....	102
13.- Diagrama del proceso.....	103
14.- Anexos.....	103

## 1. Objeto

Establecer una metodología para el proceso de facturación.

## 2. Campo de aplicación

El proceso se aplica a todos los albaranes firmados que reflejan los pedidos conformes entregados a los/las clientes/as.

## 3. Referencias

Norma UNE-EN-ISO 9001:2000

Manual de la calidad, apartado 7.5

## 4. Definiciones

No aplica.

## 5. Responsable: propietario y colaboradores

El propietario es el/la responsable administrativo y el colaborador el/la jefe financiero/a.

## 6. Entradas del proceso

La única entrada a este proceso es el albarán firmado por el/la cliente/a.

## 7. Recursos

<u>Tipo de recursos</u>	<u>Descripción del recurso</u>
Humanos	Formación en el puesto de trabajo
Infraestructuras	Equipo informático, software, archivos de ofertas realizadas
Informaciones técnicas	No las hay

## 8. Salidas del proceso

- Envío de la factura
- Copia de la factura al archivo

## 9. Indicadores

El indicador en el que nos vamos a basar para medir este proceso es el siguiente:

$$\frac{\text{Nº de facturas correctas}}{\text{Nº de facturas emitidas}}$$

## 10. Periodicidad del control

Mensual / Trimestral

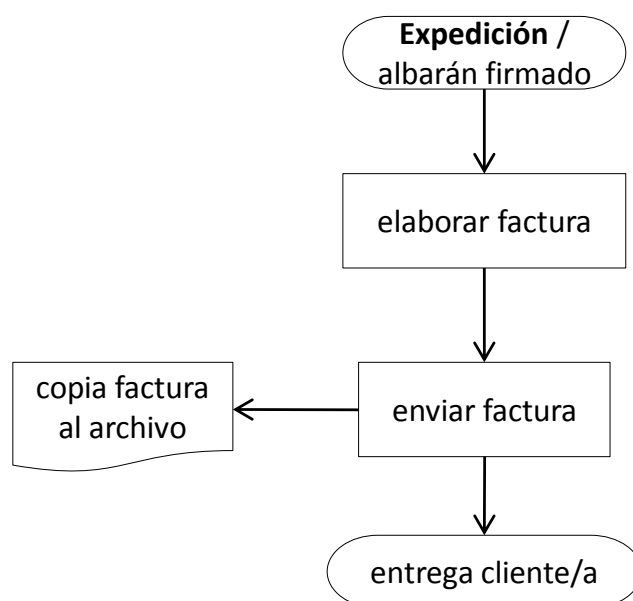
## 11. Registros

- Factura

## 12. Instrucciones de trabajo

No se precisa.

### 13. Diagrama del proceso



### 14. Anexos

No aplica.





# JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A.

**PR-RD/01 Revisión por la dirección**

**Revisado y aprobado por:**

**Nombre y apellidos**

**Director/a General**

**Barcelona, 12 de enero de 2011**

Ed.	nº Fecha	Revisiones
0	12/01/2011	Edición original
1		
2		
3		
4		

---

**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

1.- Objeto.....	109
2.- Campo de aplicación.....	109
3.- Referencias.....	109
4.- Definiciones.....	109
5.- Responsable: Propietario y Colaboradores.....	109
6.- Entradas del proceso.....	109
7.- Recursos.....	109
8.- Salidas del proceso.....	110
9.- Indicadores.....	110
10.- Periodicidad del control.....	110
11.- Registros.....	110
12.- Instrucciones de trabajo.....	110
13.- Diagrama del proceso.....	111
14.- Anexos.....	112

## 1. Objeto

Establecer la metodología adecuada para llevar a término la revisión por la dirección.

Esto se concreta en los siguientes puntos:

- la evaluación de las soluciones propuestas en el procedimiento de Análisis y mejora y su selección;
- la implementación de la solución seleccionada;
- la formalización de los cambios.

## 2. Campo de aplicación

El proceso se aplica a todo el sistema de gestión de la calidad de José Friguls Clariana, S.A.

## 3. Referencias

Norma UNE-EN-ISO 9001:2000

Manual de la calidad, apartado 5.6

## 4. Definiciones

Acción correctiva: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

## 5. Responsable: propietario y colaboradores

El propietario es gerencia/dirección con la colaboración de todos los departamentos, especialmente del/la responsable de calidad.

## 6. Entradas del proceso

La entrada del proceso es la salida del procedimiento de Análisis y mejora con sus resultados y conclusiones.

## 7. Recursos

Tipo de recursos

Descripción del recurso

Humanos

Formación en el puesto de trabajo

---

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

---

Infraestructuras	Equipo informático, software, resultados y conclusiones de Análisis y mejora.
Informaciones técnicas	No las hay

## 8. Salidas del proceso

Las indicaciones y órdenes de mejora al conjunto de la Realización del Producto (todo el Proceso de Producción).

## 9. Indicadores

- Informe comparativo de la mejora integral del sistema de gestión de la calidad de José Friguls Clariana, S.A. hecho por gerencia y el/la responsable de calidad.

## 10. Periodicidad del control

Semestral

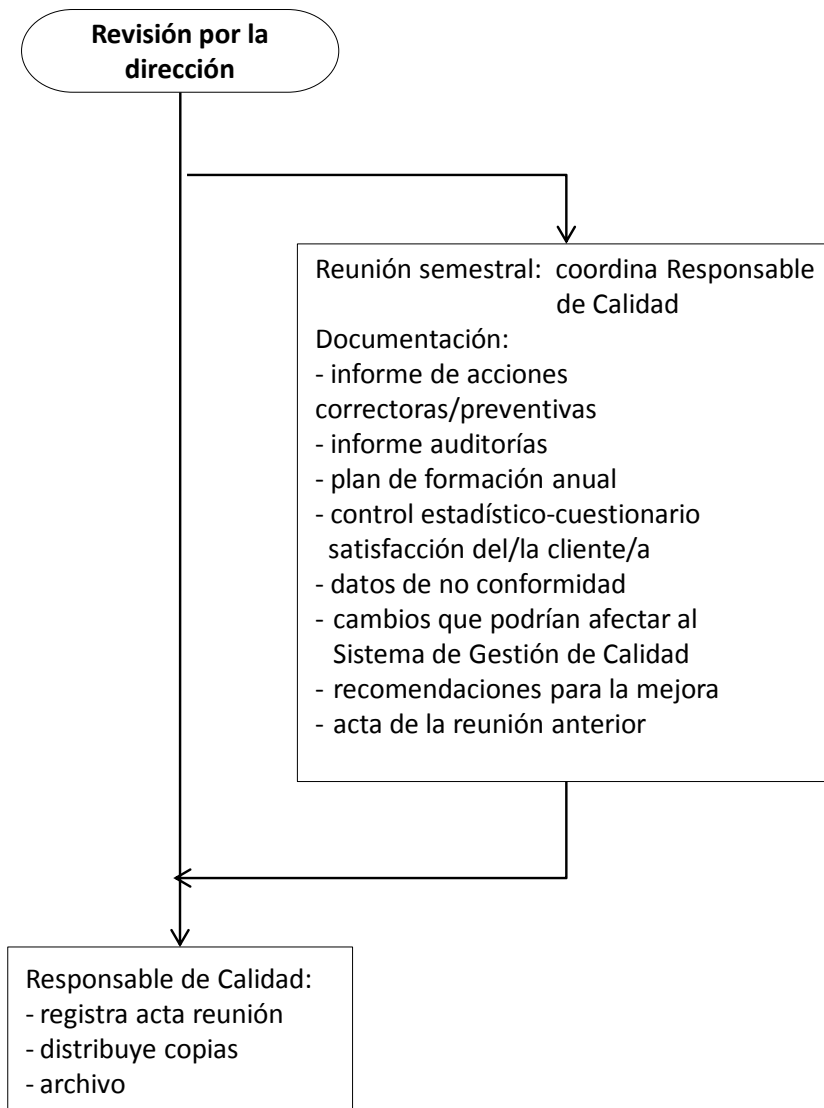
## 11. Registros

- Acta de la reunión
- Estado de las revisiones del manual de la calidad (Ref.: CD-0001)
- Hoja de distribución del manual de la calidad (Ref.: CD-0002)
- Hoja de distribución de documentos y datos (Ref.: CD-0003)
- Listado de documentos en vigor (Ref.: CD-0004)
- Informe de acciones correctoras / preventivas (Ref.: AC-0001)
- Plan de auditorías (Ref.: AI-0001)
- Informe de auditoría interna (Ref.: AI-0002)
- Plan de formación anual (Ref.: FP-0001)
- Listado de personal autorizado (Ref.: FP-0002)

## 12. Instrucciones de trabajo

No se precisa.

### 13. Diagrama del proceso



## 14. Anexos

- Estado de las revisiones del manual de la calidad (Ref.: CD-0001)
- Hoja de distribución del manual de la calidad (Ref.: CD-0002)
- Hoja de distribución de documentos y datos (Ref.: CD-0003)
- Listado de documentos en vigor (Ref.: CD-0004)
- Informe de acciones correctoras / preventivas (Ref.: AC-0001)
- Plan de auditorías (Ref.: AI-0001)
- Informe de auditoría interna (Ref.: AI-0002)
- Plan de formación anual (Ref.: FP-0001)
- Informe de la revisión del sistema de la calidad por la dirección (Ref.: RS-0001)
- Listado de personal autorizado (Ref.: FP-0002)







<b>HOJA DE DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS Y DATOS</b>  REF.: CD-0003		Fecha:  Nº Rev.:	
Nombre documento:  Ref. Documento:			
<b>ESTADO DE REVISIÓN</b>			
Nº Rev.	Fecha	Motivo del cambio	
<b>CONTROL DE ENTREGA</b>			
Cargo	Nombre	Firma	Reunión informat.
			SI    NO
			SI    NO
			SI    NO
			SI    NO
			SI    NO
			SI    NO
Responsable de Calidad  Firma			

<b>LISTADO DE DOCUMENTOS EN VIGOR</b> REF.: CD-0004		Fecha actualización:	
Código documento	Título	Nº Rev.	Fecha revisión

---

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

---

<b>INFORME DE ACCIONES CORRECTORAS / PREVENTIVAS</b> Cod.: AC-0001		Fecha:
Departamento / Área:	Acción correctora	
Nombre Responsable:	Acción preventiva	
Descripción de la no conformidad:		
Investigación de las causas ( rellenar en caso de acción correctora ):		
Acción correctora / preventiva adoptada:		
Responsable designado:		
Plazo para efectuar la acción: Inmediata                      Antes de:		
Verificación y cierre ( a rellenar por el responsable de emisión del informe ) La acción ha sido llevada a cabo satisfactoriamente y ha resultado eficaz: SI    NO Observaciones:		
Aplicado por:	Verificado por:	Requiere otra acción:
	Firma:	SI    NO
Firma:	Fecha:	

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

<b>PLAN DE AUDITORIAS</b> REF.: AI-0001				Fecha:  Año:		
Nº	Audidores	Requisto a auditar	Area/s afectada/s	Fecha Prevista	Motivo	Fecha real
Realizado por Resp. de Calidad (firma)				Aprobado por Gerencia (firma y fecha)		
Motivo:      P= Periódica      PA= No Programada (fuera de plan)						

---

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

---

<b>INFORME DE AUDITORIA INTERNA</b> REF.: AI-0002		Número: Fecha:			
MOTIVO: PERIODICA		NO PROGRAMADA (fuera de plan)			
Area auditada:		Requisito norma:			
Interlocutor:		Auditor:			
<b>Resumen de la Auditoria</b>					
Auditor (firma):		Responsable Jefe Dep. / Area (firma):			
No conformidad numero	1	2	3	4	5
Informe acciones correctoras y preventivas					

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

<b>PLAN DE FORMACION ANUAL</b> REF.: FP-0001				Fecha: Año:			
Nº	Trabajador	Tipo de formación	Fecha prevista	Motivo P	Motivo G	Motivo E	Fecha real
Realizado por Resp. de Calidad (Firma)				Aprobado por Gerencia (Firma y fecha)			
Motivo:      P = Periódica      G = Gerencia      E = Externa							

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



<b>INFORME DE LA REVISIÓN DEL SISTEMA DE LA CALIDAD POR LA DIRECCIÓN</b> REF.: RS-0001	Fecha de la revisión:
<p>. BASES DE LA REVISIÓN:.....</p> <p>. POLÍTICA DE CALIDAD:.....</p> <p>. OBJETIVOS DE LA CALIDAD (FECHA):...../...../.....</p> <p>. INFORMES AUDITORÍAS INTERNAS: .....</p> <p>. INFORMES ACCIONES CORRECTORAS Y PREVENTIVAS: .....</p> <p>. INFORME AUDITORÍA EXTERNA (Indicar Organismo y fecha): .....</p> <p>. INFORMES DE RECLAMACIONES DE LOS CLIENTES: .....</p> <p>. INFORMES/LISTADOS DE NO CONFORMIDAD:.....</p> <p>. INFORME DEL RESPONSABLE DE CALIDAD A LA DIRECCIÓN: .....</p> <p>. OTROS PUNTOS A REVISAR: .....</p> <p>(NOTA: Indicar los números de los informes que se han usado)</p>	
CONCLUSIONES / ACCIONES A EMPRENDER: (en la siguiente página)	

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







# JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A.

## POC-CA/MC Análisis y mejora

Revisado y aprobado por:

Nombre y apellidos

Director/a General

Barcelona, 12 de enero de 2011

Ed.	nº Fecha	Revisiones
0	12/01/2011	Edición original
1		
2		
3		
4		

---

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

1.- Objetivo.....	129
2.- Alcance.....	129
3.- Referencias.....	129
4.- Definiciones.....	129
5.- Procedimiento.....	130
5.1 Nominación de proyectos.....	130
5.2 Selección de proyectos.....	130
5.3 Diagnóstico de causas.....	131
5.4 Aplicación de los remedios.....	131
5.5 Controlar el resultado.....	131
6.- Registros.....	131
7.- Instrucciones complementarias.....	131
8.- Anexo.....	131



## 1. Objeto

El objetivo es el análisis del sistema de calidad de la empresa José Friguls Clariana, S.A. para poder ver si todo funciona bien acorde con lo planificado y proponer mejoras del sistema implantado.

Describir la metodología para:

- El establecimiento de los objetivos para la mejora
- El análisis y la evaluación de la situación para identificar áreas y métodos para la mejora
- La búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos
- La medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación anterior para determinar si se han alcanzado los objetivos

## 2. Alcance

El alcance de este procedimiento es a todas las actividades de la empresa José Friguls Clariana, S.A.

La empresa debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos y las acciones correctivas y preventivas.

## 3. Referencias

Norma UNE-EN-ISO 9001:2000

Manual de la calidad, apartado 8.5

## 4. Definiciones

Principio de Pareto: tesis donde se afirma que en todo grupo de elementos o factores que contribuyen a un mismo efecto, unos pocos son responsables de la mayor parte de dicho efecto.

Análisis de Pareto: es una combinación cuantitativa y ordenada de elementos o factores según su contribución a un determinado efecto. El objetivo de esta comparación es clasificar dichos elementos o factores en dos categorías: Los “pocos vitales” (los elementos muy importantes en su contribución) y los “muchos triviales” (los elementos poco importantes en ella).

Brainstorming o lluvia de ideas: es una herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre un tema o problema determinado en un ambiente relajado. La principal regla del método es aplazar el juicio, ya que en un principio toda idea es válida y ninguna debe ser rechazada.

## 5. Procedimiento

El propietario del documento es el/la responsable de calidad, con la colaboración de los demás departamentos que conforman la empresa. Tiene presente los indicadores que se extraen de la realización del producto y del resto de fases del análisis y mejora (auditoria/s interna/s, reclamaciones, devoluciones, etc.).

Esta persona debe tener una formación adecuada para tratar con los/las clientes/as y un buen conocimiento global de la empresa.

### 5.1 Nominación de proyectos

Requerir la nominación de varios proyectos de mejora de la calidad para llevar a término en diferentes áreas de la empresa. Siendo también una fuente de nominación de proyectos el estudio de mercado.

### 5.2. Selección de proyectos

Después de nominar diferentes proyectos el/la responsable de calidad se reúne para enumerar los primeros proyectos que se han de llevar a cabo y los posteriores. Los criterios para escoger el primer proyecto deben ser que:

- El proyecto esté relacionado con un problema crónico.
- Debe ser factible, probable concluirlo en pocos meses.
- Los resultados deben ser fácilmente mesurables.

Para la selección de los proyectos se tienen en cuenta los siguientes criterios:

- Rendimiento de la inversión, teniendo en cuenta el valor de los costes por mala calidad.
- Dimensión del proyecto y la urgencia del mismo.
- Posibilidad de solución tecnológica, priorizando los que presenten una tecnología bien desarrollada.
- Estado de las líneas de productos, teniendo preferencia las líneas de productos en crecimiento.
- Recepción favorable entre empleados, con poca resistencia al cambio.

Con el fin de enumerar una lista con prioridad de los proyectos y teniendo en cuenta los criterios anteriormente planteados se hace uso del principio de Pareto, para aplicar el análisis de Pareto. Después de desarrollar la lista el/la responsable de calidad determina cuántos y qué proyectos se realizan.

### 5.3 Diagnóstico de causas

Para llevar a cabo el diagnóstico de causas primero se deben indagar los síntomas del problema mediante un análisis para localizarlos. A continuación, se deben descubrir las posibles causas. Para ello es muy útil la herramienta brainstorming. Una vez surgidas varias teorías se hace una votación. La causa o causas seleccionadas son sometidas a comprobación para determinar si son los motivos reales del problema.

### 5.4 Aplicación de los remedios

Se lleva a cabo la solución para solventar la causa o causas encontradas.

### 5.5 Controlar el resultado

Periódicamente se deberán realizar controles para verificar los cambios producidos y así poder continuar con los beneficios conseguidos en la mejora.

Una vez terminado todo el procedimiento, la dirección debe someterlo a una revisión para valorarlo.

Esto se lleva a cabo en el proceso de Revisión por la dirección.

PR-RD/01 Revisión por la dirección

## **6. Registros**

El/la responsable de calidad será el/la responsable de archivar e identificar los proyectos de mejora ejecutados juntamente con los controles realizados.

## **7. Instrucciones complementarias**

No aplica.

## **8. Anexo**

- Informe de evaluación de proveedores (Ref.: EV-0001)
- Encuesta transportistas
- Hoja control recogida análisis (Ref.: CP-0001)
- Ficha de mantenimiento (Ref.: CP-0002)

- Relación de equipos sometidos a calibración (Ref.: CE-0001)
- Ficha de equipo (Ref.: CE-0002)
- Listado de personal de inspección autorizado (Ref.: IA-0001)
- Lista de gestión de los registros de calidad (Ref.: CR-0001)

INFORME DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES PRC.: EV-0001		Nº INFORME: FECHA APERTURA INFORME:	
PROVEEDOR:		MATERIAS PRIMAS:	
DIRECCIÓN:		SERVICIOS:	
TELÉFONO:		FAX:	
<b>REQUISITOS OPTATIVOS</b> (marcar con una X los requisitos obligatorios REF.: EV-0001)			
<p>1) Cuestionario entregado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Fecha entrega:</li> <li>. Número de cuestionario:</li> <li>. Fecha recepción cuestionario:</li> </ul>			
<p>2) Visita a las instalaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Fecha visita:</li> <li>. Requiere acciones correctivas SI NO (indicar el nº de acción correctiva)</li> <li style="margin-left: 40px;">nº Fecha</li> <li style="margin-left: 40px;">nº Fecha</li> <li>Fecha de verificación cierre acciones correctoras:</li> <li style="margin-left: 40px;">nº Firma responsable verificación:</li> <li style="margin-left: 40px;">nº Firma responsable verificación:</li> </ul>			
<p>3) Presentación de certificados (indicar tipo y fecha caducidad)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Caducidad:</li> <li>. Caducidad:</li> <li>. Caducidad:</li> </ul>			
4) Prueba de subministramiento (fecha entrega pedido número)			
Nº PRUEBA	Nº PEDIDO	NO CONFORMIDADNº	FECHA
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
(5) Proveedor histórico.			
(6) PROVEEDOR ACEPTADO INICIALMENTE SI NO			
(7) Nº de ficha proveedor otorgada:		Fecha:	
NOMBRE EVALUADOR / AUDITOR:			
Firma:			

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

Todas las empresas de transportes que realicen algún transporte para JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A., tienen que cumplir todo lo estipulado en este documento, y contestar las preguntas que se describen a continuación, cada contestación, tiene que estar contestada a mano, con el nombre y firma de la persona que responde las siguientes cuestiones;

1. se compromete que las temperaturas de transporte tienen que cumplir lo siguiente:

1.1 No se rompe la cadena de frío en todo momento, cumpliendo así la normativa vigente de productos cárnicos. En caso de que tenga que almacenar nuestros productos en sus instalaciones, se tendrán que almacenar a las siguientes temperaturas 0°C para la carne fresca y de -20°C para la carne congelada. En cámaras especiales para productos alimentarios (nunca con otro tipo de productos).

Respuesta: .....

Nombre: .....

Firma: .....

1.2 Nunca se transportaran mercancías con un camión sin estas condiciones; camión isotérmico, con termo-kid, limpio, sin otros productos que puedan contaminar nuestra mercancía, solo con productos alimentarios y las temperaturas de transporte serán las siguientes 0°C a 2°C para la carne fresca y de -18°C a -20°C para la carne congelada.

Respuesta: .....

Nombre: .....

Firma: .....

2. se compromete que en el traslado de la carne desde el vehículo a sus almacenes frigoríficos será rápido, y el tiempo transcurrido siempre será menor a 5 minutos, para colocar la mercancía en las cámaras correspondientes.

Respuesta: .....

Nombre: .....

Firma: .....

3. se compromete que las cámaras, camiones y instalaciones tienen que estar limpias, sin restos de otros productos que puedan perjudicar a la calidad de los productos enviados por JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A.

Respuesta: .....

Nombre: .....

Firma: .....

4. se compromete que en ningún momento que la mercancía de José Friguls Clariana, S.A. esta en posesión nuestra, se almacenaran o transportaran junto otro tipo de productos que puedan perjudicar el producto de JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A., como productos químicos, farmacéuticos, combustibles, etc.

Respuesta: .....

Nombre: .....

Firma: .....

5. se compromete que las cargas y descargas se realizan con el termo-kid en marcha a la temperatura indicada en el punto 1.1.

Respuesta: .....

Nombre: .....

Firma: .....

6. se compromete que en todos los recorridos de los camiones de su empresa se realizan con la puerta cerrada de la caja isotérmica y con el termo-kid en marcha, aunque sea poca distancia.

Respuesta: .....

Nombre: .....

Firma: .....

6. se compromete que los chóferes tienen que entrar en las instalaciones de JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A. y las de nuestros clientes con la bata blanca y gorro.

Respuesta: .....

Nombre: .....

Firma: .....

Fecha inicio de la especificación

La dirección del proveedor

La dirección de José Friguls Clariana, S.A.

Firma y sello en todas las páginas

Firma y sello en todas las páginas



**JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A.**

Merlot, 20-22 P. Inds. Clot de Moja  
Olèrdola – Barcelona  
Teléfono: 938 199 190 fax: 938 199 195

**HOJA CONTROL RECOGIDA ANÁLISIS** (REF.: CP-0001)

Nombre Laboratorio: .....  
Fecha recogida muestras: .....

**. CÁRNICAS**

Muestra analizada	Hora Toma	Matadero Nombre/número	Fecha entrada de la canal	Zona de la canal

MANIPULACIÓN EN SALA      SI      NO

**. AGUA**

Hora Toma	Número Grifo	Método Toma

**. SUPERFICIE**

Superficie Analizada	Hora Toma	Método Toma	Aclaración (Zona, nº Balanza, etc.) de la Superficie a Analizar

Especificación para Laboratorio: .....  
Tipo de Análisis: .....  
.....  
Entrega de los resultados: .....

---

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

---

<b>FICHA DE MANTENIMIENTO</b> REF.: CP-0002		Revisado y Aprobado por Jefe de Producción			
		Fecha:			
Equipo:					
OPERACIONES			PERIODICIDAD		
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
OPERACIÓN EFECTUADA					
FECHA	1.-	2.-	3.-	4.-	OBSERVACIONES

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









# JOSÉ FRIGULS CLARIANA, S.A.

## POC-CA/SC Satisfacción del cliente

Revisado y aprobado por:

Nombre y apellidos

Director/a General

Barcelona, 12 de enero de 2011

Ed.	nº Fecha	Revisiones
0	12/01/2011	Edición original
1		
2		
3		
4		

---

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

1.- Objetivo.....	147
2.- Alcance.....	147
3.- Referencias.....	147
4.- Definiciones.....	147
5.- Procedimiento.....	147
5.1 Estudio de las hojas de reclamaciones de los/las clientes/as.....	147
5.2 Evaluación de las hojas de reclamaciones.....	147
5.3 Análisis de la información relativa a la percepción del/la cliente/a..	147
5.4 Evaluación y valoración de la satisfacción del/la cliente/a.....	148
6.- Registros.....	148
7.- Instrucciones complementarias.....	148
8.- Anexo.....	148

## 1. Objeto

El objeto de este procedimiento es describir la metodología para medir el grado de satisfacción del/la cliente/a.

## 2. Alcance

Este procedimiento se aplica a todos los procesos de José Friguls Clariana, S.A. desde la elaboración de la oferta hasta la entrega del producto al/la cliente/a.

## 3. Referencias

Norma UNE-EN-ISO 9001:2000

Manual de la calidad, apartado 8.2

## 4. Definiciones

No las hay.

## 5. Procedimiento

5.1 Estudio de las hojas de reclamaciones de los/las clientes/as.

Después de haber realizado la entrega de un lote de productos se espera la posible devolución de la hoja de reclamaciones que previamente se ha enviado al/la cliente/a. Se le envía vía correo electrónico o correo postal dependiendo del/la cliente/a.

Una vez recibida/s la/s hoja/s de reclamaciones se encarga de su análisis el/la responsable de calidad, con la colaboración del resto de departamentos que conforman la empresa. Esta persona debe tener una formación adecuada para tratar con los/las clientes/as y un buen conocimiento de la empresa.

5.2 Evaluación de las hojas de reclamaciones

Después del estudio de las respuestas recibidas el/la responsable calidad es quien realiza la propuesta de acciones a tomar.

5.3 Análisis de la información relativa a la percepción del/la cliente/a

Se recogen los diferentes documentos que nos aportan información relativa a la satisfacción del/la cliente/a a través de diversas fuentes: incidencias recibidas, informe anual de revisión del sistema, realización de estudio de mercado, etc.

Con dicha información se presenta un documento común que defina aspectos importantes sobre los que actuar.

#### 5.4 Evaluación y valoración de la satisfacción del/la cliente/a

Con el resultado del estudio de las hojas de reclamaciones y el documento elaborado por el/la responsable de calidad sobre la percepción de la satisfacción de los/las clientes/as, el/la responsable de calidad propone a gerencia soluciones para la mejora continua.

### **6. Registros**

El/la responsable de calidad será el/la responsable de archivar las hojas de reclamaciones de los/las clientes/as y los informes que miden la satisfacción de los/las clientes/as.

### **7. Instrucciones complementarias**

No aplica.

### **8. Anexo**

- Hoja reclamaciones de clientes (Ref.: AC-0002)

