

MN-01-1: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE YOURSALADS.

Versión: 1

Número de Copia: 1

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por	Fecha de emisión
Cargo: Responsable de Calidad Fdo.	Cargo: Director Fdo.	Cargo: Director Fdo.	02/11/2014

ÍNDICE:

1. Objetivo y generalidades

- 1.1 Descripción de la empresa
- 1.2 Organigrama
- 1.3 Misión
- 1.4 Visión
- 1.5 Política de Calidad

2. Procesos de la organización

- 2.1. Secuencia e interacción de procesos
- 2.2. Identificación de procesos

3. Control y difusión del manual

4. Sistemas de Gestión de Calidad

- 4.1 Requisitos Generales
- 4.2 Requisitos en la documentación

5. Responsabilidad de la dirección

- 5.1 Compromiso de la Dirección
- 5.2 Enfoque al cliente
- 5.3 Política de Calidad
- 5.4 Planificación
- 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación
- 5.6 Revisión por la dirección

6. Gestión de recursos

- 6.1 Provisión de recursos
- 6.2 Recursos Humanos
- 6.3 Infraestructura
- 6.4 Ambiente de trabajo

7. Realización del Producto

- 7.1 Planificación de la realización del producto
- 7.2 Procesos relacionados con el cliente
- 7.3 Diseño y desarrollo
- 7.4 Compras
- 7.5 Producción y prestación del servicio
- 7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

8. Medición, análisis y mejora

- 8.1 Generalidades
- 8.2 Seguimiento y medición
- 8.3 Control del producto no conforme
- 8.4 Análisis de datos
- 8.5 Mejora

1. Objetivo y generalidades

1.1 Descripción de la empresa

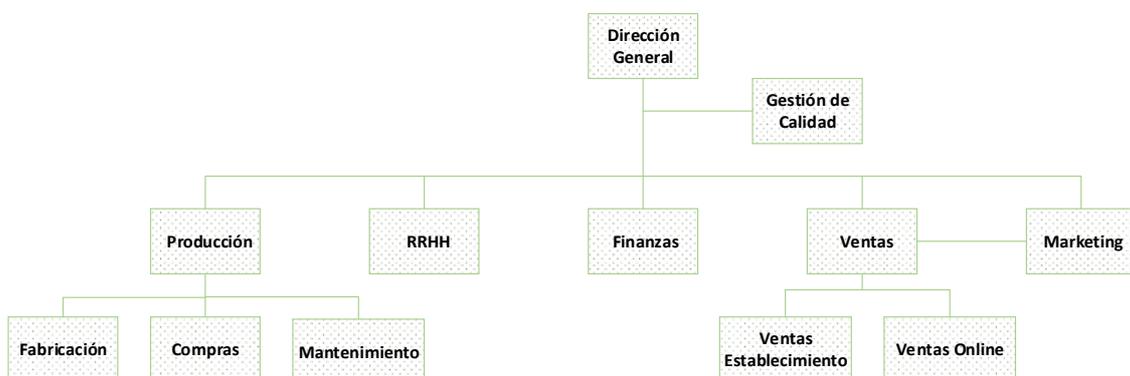
YourSalads es una empresa de transformación y distribución de una amplia gama de ensaladas frescas y zumos. Se trataría de un alimento de cuarta gama al que no se añadirían conservantes, ni se sometería a procesos de congelación ni de calor, para mantener así su frescura. Además, desarrollaríamos varias líneas de ensaladas, especializándonos en productos ecológicos, de temporada, y con hongos.

El centro logístico de YourSalads estaría ubicado en el polígono industrial de Fuenlabrada (Madrid) y los locales comerciales estarían en la calle Princesa 17, calle Hortaleza 22 y Calle Goya 109. YourSalads contaría con una plantilla de 13 trabajadores fijos a tiempo completo y 3 trabajadores extras. Nuestro centro logístico tiene capacidad de lavar y cortar 100kg/h y de almacenar 4 toneladas de materias primas.

Contaríamos con una industria de transformación del producto en la que se seleccionará, lavará, cortará y se envasará. El producto preparado se distribuirá a nuestros establecimientos de forma diaria, y allí se dispondrán a la vista del consumidor que podrá escoger los ingredientes para sus ensaladas, batidos y zumos. También, dispondremos de una línea de ensaladas y batidos sugiriendo nuestra receta.

1.2 Organigrama

YourSalads considera que la gestión de la calidad es un principio fundamental que debe ser observado en todos los procesos desarrollados por la empresa, y para ello debe estar presente en todos los departamentos que la conforman. A continuación se puede ver el organigrama de nuestra empresa:



La dirección general se encarga de definir la política de calidad, y de proporcionar los recursos necesarios para que ésta sea viable. Yoursalads cuenta con un departamento de gestión de calidad que está en contacto directo con la dirección de la empresa, y que se encarga de

desarrollar una serie de procedimientos que garantizan el cumplimiento de la política de calidad.

1.3 Misión

En nuestra empresa queremos ofrecer a nuestros clientes una oferta de ensaladas frescas y de calidad y zumos naturales. Nuestro objetivo como empresa es abrir una opción de comida sana y de calidad para poder consumir día a día. Nuestra empresa pretende dar solución a una demanda de comida sana, fácil y rápida para una sociedad que come fuera de casa y pero no quiere comer comida rápida de baja calidad nutricional y alto aporte calórico.

Para ello vamos a trabajar con productores tanto locales como nacionales para poder dar a nuestros clientes una comida lo más fresca posible sin la adición de conservantes. Creemos como empresa en que nuestra actividad de verse reflejado en la nuestra comunidad y por ello nuestra prioridad serán siempre los productores locales. Como empresa que quiere aportar un producto fresco y de calidad, nuestra carta de ensaladas va a modificarse en función de la época del año para aprovechar los productos de temporada, como otra apuesta por el frescor y el sabor en nuestro producto.

Las tres formas de distribución que desarrollaremos en nuestra empresa, venta en local, para llevar o a domicilio, van a estar supeditadas siempre al frescor del producto, de forma que a nuestros clientes puedan consumir la ensalada igual en casa o en el trabajo que nuestros locales.

1.4 Visión

Convertirnos en una red líder de establecimientos venta de productos de cuarta gama de frescos y saludables. Conseguir posicionarnos como una referencia en el mercado de la comida de calle saludable y poder abrir nuevos centros otras ciudades o países. Ser un referente a la hora de procesar de ensaladas de cuarta gama y de dar a nuestros clientes un producto de calidad.

1.5 Política de Calidad

Orientación de la gestión de calidad

Nuestra organización se basara en dos orientaciones:

-la primera, es la ingeniería de la calidad, contando con unos diseños de producción eficientes, y la maquinaria para transformar limpiar y envasar el producto adecuada al tamaño de la empresa. Además de establecer un control exhaustivo de materias primas en recepción y un sistema de envasado termosellado de atmosfera protectora para que el producto perecedero pueda alargar su vida útil.

-la segunda sería una orientación centrada en el conocimiento por medio de la formación y el talento del personal, basada en su participación para mejorar la calidad de productos y servicios ya que es el propio personal el que está a pie de de tienda y es el que mejor conoce las necesidades diarias y va a estar más en contacto con el cliente.

Objetivos de calidad

En Yoursalads nos fijamos unos objetivos en cuanto a la política de calidad basados en los siguientes puntos:

-Obtener un alto grado de satisfacción de nuestros clientes, para ello se tienen que reducir el número de reclamaciones de los clientes y los plazos de entrega.

-Contar con personal formado, capacitado y comprometido con la calidad y la excelencia

-Cumplir con los requisitos legales, reglamentarios y normativos del cliente.

-Mejorar continuamente nuestros procesos y su eficiencia, disminuyendo la cantidad de material desechado y los costes de reclamaciones de clientes y proveedores, mejorando el ambiente de trabajo y la satisfacción personal para ser un referente en la industria alimentaria

-Aumentar el nivel de compromiso de los miembros de la organización respecto a la prevención de fallos y la mejora continua del sistema, sabiendo que se logra con las sugerencias del personal que es el que mejor conoce los procesos.

-Disponer de proveedores que presenten servicios y productos de calidad y excelencia, logrando desarrollar compromisos mutuos

-Distinguirnos por la competitividad, oportunidad y confiabilidad de nuestros servicios

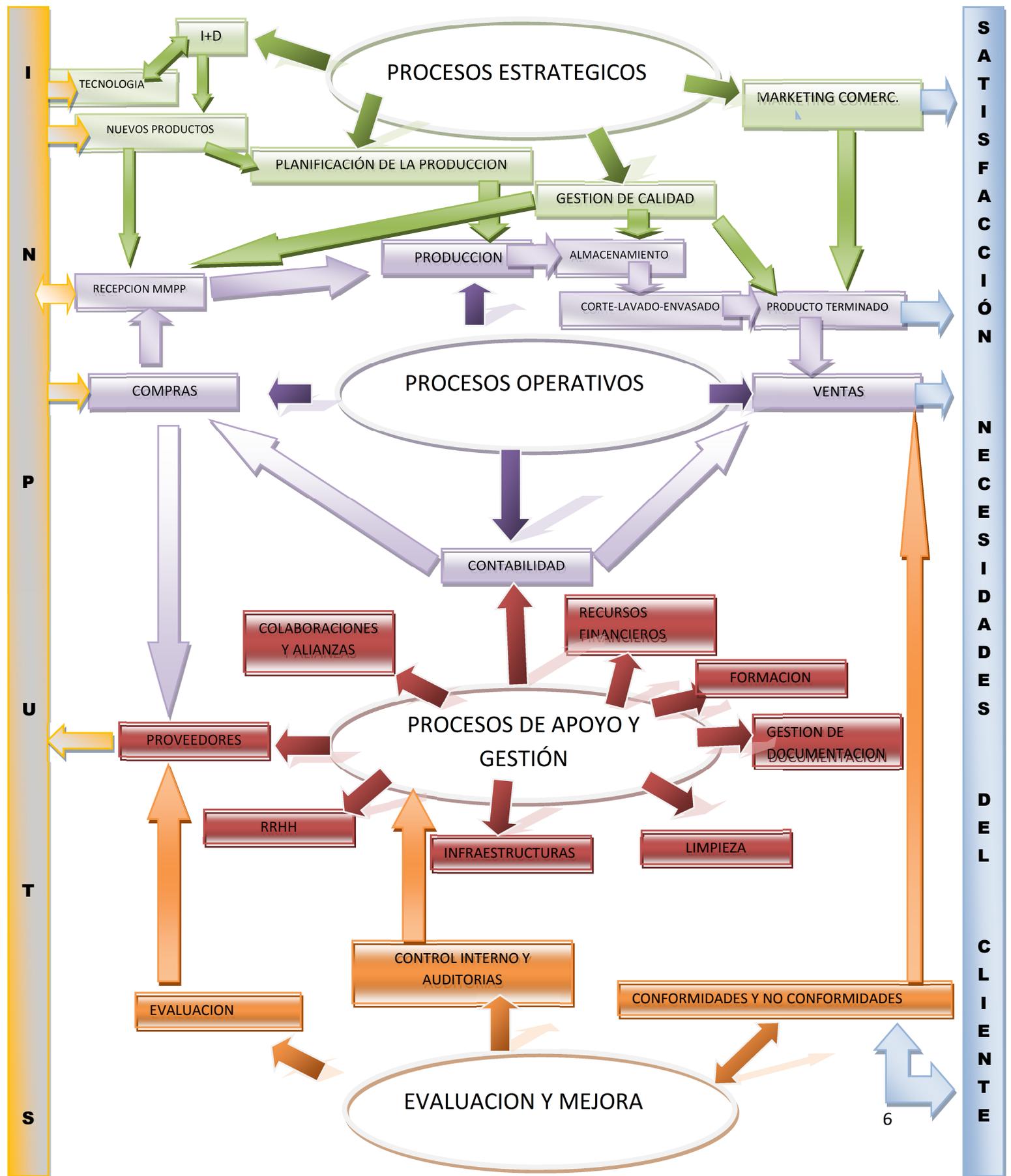
-Nuestro personal es un activo muy valioso por lo que estamos comprometidos con la prevención de lesiones y enfermedades laborales.

-Tener constancia de los parámetros indicadores de dichos objetivos de la política de calidad para así poder hacer comparaciones a lo largo del tiempo y mejorar dichos objetivos, la productividad y eficiencia en la empresa

2. Procesos de la organización:

2.1. Secuencia e interacción de procesos

En la siguiente secuencia podemos ver como la empresa a través de inputs del mercado, crea productos para satisfacer las necesidades de los clientes, por medio de procesos estratégicos, operativos, de apoyo y evaluación y mejora continua que interaccionan entre sí.



2.2. Identificación de procesos

PROCESOS ESTRATÉGICOS	
I+D	PLANIFICACION DE LA PRODUCCIÓN
investigación exterior tecnología nuevos productos	diseño de técnicas de producción diseño de estrategias de producción
GESTIÓN DE LA CALIDAD	COMERCIALIZACIÓN Y MARKETING
control y análisis de Materias primas recibidas control y análisis de producto almacenado control y análisis producto terminado	estrategias de marketing comercialización de nuevos productos comercialización de productos terminados orientación al cliente
PROCESOS OPERATIVOS	
COMPRAS	PRODUCCIÓN
de inputs de materias primas a los proveedores	almacenamiento corte-lavado-ensado producto terminado orientación al cliente
CONTABILIDAD	VENTAS
compras ventas costes de producción	de producto terminado conformidades, no conformidades y reclamaciones satisfacción de necesidades de clientes
PROCESOS DE APOYO Y GESTIÓN	
RECURSOS FINANCIEROS	FORMACIÓN
Prestamos Capital	de futuros empleados según departamentos
GESTION DE LA DOCUMENTACIÓN	LIMPIEZA
de los distintos procesos ej: calidad, producción ; marketing..	de locales y establecimientos
INFRAESTRUCTURAS	RRHH
centros logísticos tiendas de ventas	selección Personal
PROVEEDORES	COLABORACIONES Y ALIANZAS
de materias primas de inputs	Captación de nuevos socios
PROCESOS DE EVALUACIÓN Y MEJORA	
EVALUACIÓN	CONTROL INTERNO Y AUDITORIAS
de proveedores	auditorías internas control de procesos
CONFORMIDADES Y NO CONFORMIDADES	
Evaluación interna medida de satisfacción de las necesidades de los clientes	

3. Control y difusión del manual

El Gestor de Calidad actúa como coordinador responsable de la redacción y edición de este manual y de las sucesivas revisiones que se puedan hacer en el futuro. Presenta al Jefe de la unidad agroindustrial los originales para su aprobación y se encarga de la difusión de la totalidad de ejemplares, los cuales son copias numeradas y controladas para su entrega a los responsables principales de los procesos.

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

Nº DE COPIA	RESPONSABLE
Original	Gestor de calidad
1	Director General
2	Director de Producción

4. Sistemas de Gestión de Calidad

4.1.1 Requisitos Generales

Para el diseño del SGC de YourSalads se ha optado por la elección de un sistema orientado hacia la gestión por procesos. Para la implantación de este modelo de gestión se han desarrollado las actividades siguientes:

- Identificación de los procesos de realización, considerando como tales a aquellos relacionados directamente con la prestación de servicios a nuestros clientes.
- Determinación de la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinación de los métodos y criterios para asegurar el funcionamiento efectivo y el control de los procesos.
- Asegurar la disponibilidad de la información necesaria para apoyar el correcto funcionamiento y seguimiento de los procesos desarrollados.
- Establecer métodos adecuados para la medición, seguimiento y análisis de los procesos y la implantación de las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua.

Cuando se contratan externamente procesos que afectan la conformidad del servicio con los requisitos, YourSalads se asegura del control de los mismos.

Este sistema de gestión se encuentra descrito en la documentación del SGC incluyendo, tanto los procedimientos requeridos explícitamente por las normas aplicables, como aquellos que YourSalads considera necesarios para asegurar el funcionamiento y seguimiento efectivo de los procesos desarrollados.

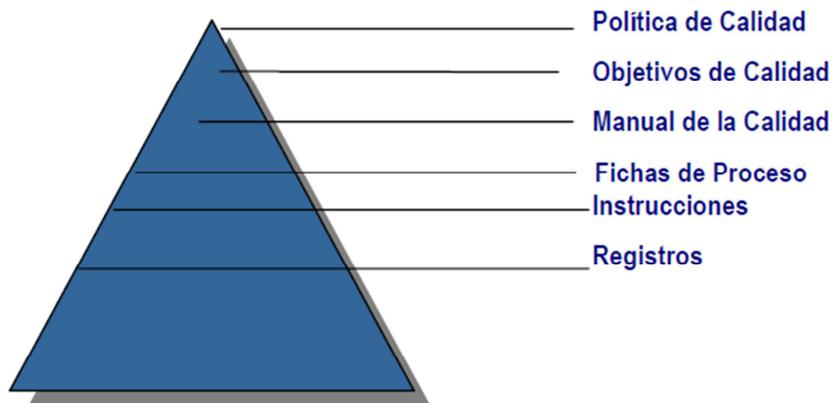
En el mapa de procesos del Anexo I se representan los procesos definidos.

4.2 Requisitos en la documentación

4.2.1 Estructura

El sistema de gestión de calidad de YourSalads será documentado, implementado y supervisado continuamente con el fin de asegurar los controles necesarios de nuestro sistema y la conformidad a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

La estructura de la documentación de Sistema de Gestión de Calidad está definida en la siguiente pirámide



Como documento fundamental del SGC se encuentra la Política de Calidad, donde se describen los compromisos que adquiere la organización para cumplir con los requisitos, tanto del cliente como los reglamentarios y de mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Esta Política es la base para fijar los Objetivos.

En el Manual de Calidad está incluida esta Política junto a una descripción de los procesos, una referencia a los documentos que los desarrollan, y las responsabilidades de la Dirección y Responsables de Departamentos.

En las Fichas de proceso se describen las actividades realizadas con la prestación de los servicios y con la gestión del SGC.

Las Instrucciones son documentos más específicos que complementan o amplían a las fichas de proceso en actividades que necesitan un desarrollo más detallado.

Mediante los Registros se evidencia la implantación de lo descrito en la documentación del Sistema de Gestión.

4.2.2. Manual de Calidad

El alcance para el presente Manual de Calidad contempla la política, los procedimientos, los requisitos, el diseño y el desarrollo de la presentación de servicios: Procesado, distribución a los locales y servicio a los clientes.

YourSalads ha elaborado este Manual de Calidad el cual incluye:

- El alcance arriba dispuesto
- Los procesos que forman parte del Sistema.
- Política y Objetivos de Calidad
- La descripción de la interacción entre los procesos y procedimientos del sistema, a través del mapa de procesos establecido en Anexo I.

4.2.3 Control de documentos

Todos los registros generados en YourSalads se emiten y mantienen con el fin de demostrar la conformidad con los requisitos especificados y verificar el funcionamiento del SGC.

El archivo de los registros del SGC será de forma que asegure su conservación y fácil recuperación. En lo que se refiere a la aprobación y distribución de documentos, el Coordinador de Calidad establece y mantiene al día los procedimientos para controlar todos los documentos que se relacionen con la norma. Estos documentos se revisan y aprueban, antes de su publicación en la respectiva carpeta asignada al sistema de gestión de calidad, luego se publican en el lugar establecido Este control asegura que:

- Las Ediciones actualizadas de los documentos apropiados estén disponibles en todos los puntos en que se llevan a cabo las operaciones fundamentales para el funcionamiento efectivo del Sistema de Gestión de la Calidad.

- Se obtenga la publicación de los documentos originales actualizados y vigentes. El Gestor de Calidad mantiene el control de los documentos que describen el sistema, a través del establecimiento de dos procedimientos.

Los registros de calidad son los definidos en el apartado de Registros de los diferentes documentos del sistema.

Los Registros del SGC estarán a disposición de los clientes que los soliciten para confirmar el cumplimiento de los requisitos especificados.

4.2.4 Control de Registros

Los registros resultantes de la aplicación de los documentos que describen la operación del sistema y que constituyen la evidencia de la realización de las actividades establecidas, son controlados según el procedimiento de Control de Registros de Calidad, en el cual se establece la existencia de una planilla que señala la identificación, el almacenamiento, protección, tiempo de retención, recuperación, disposición y responsable.

5. Responsabilidad de la dirección

5.1 Compromiso de la Dirección

El Gerente de YourSalads establece el fiel compromiso para el desarrollo y mejora del sistema de gestión de la calidad por medio de los siguientes aspectos:

- Estableciendo la Política de la Calidad de YourSalads.
- Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad.
- Realizando revisiones periódicas del Sistema de Gestión de la Calidad implantado.
- Asegurando la disponibilidad de recursos, tanto humanos como materiales para el correcto funcionamiento del Sistema.
- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos legales y los reglamentarios como los del cliente.

5.2 Enfoque al cliente

La dirección de ENJE, S.A., desarrolla su política y actuaciones con un claro y directo enfoque al cliente, y para ello determina sus requisitos, expectativas y necesidades, evalúa su satisfacción y toma las acciones necesarias para incrementar ésta, comunicando la importancia del cliente al resto de la organización.

5.3 Política de Calidad

Uno de los objetivos de YourSalads es mantener y superar el nivel de excelencia de sus productos. Este objetivo se sustenta en la Política de la Calidad, definida e impulsada desde el Gerente, que asume los compromisos de comunicarla e implementarla, asegurando que es entendida por todo su personal y se revisa periódicamente, asegurando su cumplimiento.

YourSalads garantiza el suministro de productos que satisfagan las necesidades de los clientes en cuanto a calidad, seguridad, servicio y costo, mediante la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en su organización para la actividad de manipulado y comercialización de productos vegetales de cuarta gama.

Para ello:

- Se acoge al cumplimiento de la legislación vigente, adoptando las medidas, cambios y modificaciones que de la misma puedan derivarse.
- Comunica a todos sus empleados su Política y proporciona la formación y sensibilización necesarias para la implicación del personal en la detección, análisis y corrección de defectos, ineficiencias y malas prácticas así como en la eliminación de sus causas.
- Es responsabilidad de cada trabajador de YourSalads, realizar un trabajo impecable y responsable, y con las máximas condiciones higiénicas.
- Se selecciona a los proveedores de forma que se garantice la incorporación a los procesos de materias primas y auxiliares de máxima calidad y seguridad para el consumo.
- Se establece un Sistema que asegura la Trazabilidad.
- Se establecen canales de comunicación con el cliente para garantizar que las desviaciones o errores detectados así como las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas sean consideradas como una fuente de información y de oportunidad para la mejora.
- Se Implantan medidas de control para prevenir y minimizar los riesgos y peligros físicos, químicos y microbiológicos que pudieran generarse en todas las etapas del proceso, desde la recepción de las materias primas y auxiliares hasta la expedición de los productos al cliente. APPCC.
- Se definen objetivos y se evalúa su cumplimiento.

- Se realizan, en consonancia con el principio de Mejora Continua, revisiones y auditorias del Sistema implantado, para asegurar el cumplimiento del mismo.

La Dirección de YourSalads se compromete a proporcionar los medios (financieros, humanos, etc) necesarios y suficientes para el cumplimiento de lo establecido en esta Política de Calidad.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de Calidad

Asimismo el Gerente de YourSalads establece anualmente objetivos de la Calidad cuantificables, que se plasman en la Planificación de Objetivos.

Los Objetivos de la Calidad son medibles y coherentes con la Política de Calidad definida y son establecidos en las funciones y niveles pertinentes dentro de YourSalads con implicación directa en el sistema de gestión de la calidad.

Se realiza un seguimiento periódico con el fin de iniciar las acciones oportunas cuando se detecten desviaciones sobre los resultados previstos.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La alta Dirección se asegura que:

- La planificación del Sistema se realice con el fin de cumplir con lo establecido en los objetivos de calidad
- Se mantiene la integridad del Sistema cuando se planifican e implementan cambios en éste
- El Representante de la Dirección sea el responsable de que el Sistema de Gestión de Calidad ha sido diseñado de manera eficaz

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La Dirección General y el Responsable de Gestión de Calidad involucrados en los procesos que forman parte del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, tiene la responsabilidad y autoridad para:

- Iniciar acciones para prevenir la ocurrencia de no conformidades relacionadas con el servicio.

- Identificar y registrar cualquier no conformidad relacionada con los productos o servicios ofrecidos.
- Verificar la implementación de acciones correctivas y preventivas.
- Controlar el proceso posterior hasta que la no conformidad se haya corregido.

5.5.2 Representante de la dirección

La Dirección de YourSalads ha designado al Responsable de Calidad como Representante de la Dirección, con autoridad para implantar, mantener y adaptar el Sistema de Gestión de la Calidad. Independientemente de otras responsabilidades tiene autoridad para:

- Informar del funcionamiento del sistema de la calidad a la Dirección
- Asegurar que el sistema de la calidad está establecido e implantado de acuerdo a las normas de referencia
- Promover la difusión de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización

5.5.3 Comunicación Interna

La Dirección de la organización difundirá al personal toda aquella información derivada del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad: objetivos, estadísticas de incidencias, resultados de auditorías, etc. con el propósito de involucrar y hacer efectiva la colaboración de todo el personal en la mejora de la calidad de los productos.

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

Para asegurar la conveniencia, adecuación y mejora continua del Sistema se llevan a cabo revisiones programadas anualmente de la implementación del Sistema. La revisión evalúa la idoneidad del sistema, su adecuación y eficacia, e identifica las oportunidades de mejora y los cambios necesarios. Se conservan registros de cada reunión de revisión administrativa.

5.6.2 Información para la revisión

El representante de la dirección consolida la información mensualmente para ser analizada, y tiene en cuenta lo siguiente:

- Resultados de auditorías internas de calidad.
- Retroalimentación del cliente en donde se prestan los servicios de alimentación.

- Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento de revisiones anteriores...
- Cambios que podrían afectar al sistema de calidad.

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la Revisión de la Dirección se realizan para comprobar la eficacia del sistema de gestión de calidad. De acuerdo a los resultados se establecen acciones de mejora de la eficacia del sistema de gestión de calidad, del producto y/o servicio y de la gestión de los recursos. Las decisiones que se tomen en la revisión se plasman en un plan de acción, el cual es revisado mensualmente y se levanta un acta de reunión.

6. Gestión de recursos

6.1 Provisión de recursos

La organización suministrará los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), y así lograr aumentar la satisfacción de los clientes. El responsable del SGC se encargará identificar los recursos que son necesarios y para ello estará en continua comunicación con los departamentos de la empresa. En el procedimiento documentado: P-01-1: Procedimiento de Identificación y Provisión de Recursos, se establecen los criterios para identificar y elegir qué recursos son de gran necesidad para la organización. La asignación de los recursos depende directamente de los objetivos, presupuesto y evolución económica de la organización.

6.2 Recursos Humanos

El personal de YourSalads debe ser competente en base a la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.

El personal nuevo, y el que sea transferido a un nuevo puesto de trabajo será informado por sus superiores sobre sus funciones y responsabilidades, y recibirá formación en las competencias que su nuevo cargo requiera.

El procedimiento documentado: P-01-2: Procedimiento de identificación, evaluación y formación requerida del personal, señala la metodología utilizada en la organización para cumplir los requisitos expuestos anteriormente. Además de los siguientes registros: RG-01-1: Plan de educación, formación, habilidades, experiencia, y RG-RRHH-2: Resultados del plan de educación, formación, habilidades, experiencia.

6.3 Infraestructura

Yoursalads proporciona y mantiene las infraestructuras necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. Para gestionar correctamente las infraestructuras de se han desarrollado los siguientes procedimientos y registros:

- PC-01-3: Procedimiento de Mantenimiento de Infraestructuras
- RG-01-1 Identificación de infraestructuras por categorías
- RG-01-2 Operaciones de mantenimiento preventivo

6.4 Ambiente de trabajo

La organización se encarga de proporcionar y gestionar un ambiente de trabajo óptimo para lograr la conformidad con los requisitos del producto y/o servicio. En el procedimiento: PC-01-4: Condiciones del ambiente de trabajo se especifican las condiciones (factores ambientales, físicos y otros) que debe tener cada puesto para garantizar un ambiente de trabajo adecuado.

7. Realización del Producto

7.1 Planificación de la realización del producto

Yoursalads ha planificado y desarrollado los procesos necesarios para la realización del producto y/o servicio, que vienen especificados en el Plan de la calidad. En dicho documento también se especifican los recursos necesarios para realización del producto y prestación del servicio.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de requisitos

La organización se encarga de determinar y registrar los requisitos demandados por los clientes, según se especifica en el procedimiento: P-02-1 Identificación y Revisión de Requisitos. También se incluyen los requisitos de uso esperado del producto, requisitos legales y reglamentarios aplicables, así como los requisitos para las actividades de entrega.

El departamento de ventas en estrecha colaboración con el departamento de marketing se encarga de identificar las necesidades de los clientes.

7.2.2 Revisión de los requisitos del producto

La revisión de los requisitos relacionados con el producto se efectúa con anterioridad a proporcionar dicho producto y/o servicio al cliente. La organización se asegura de que los requisitos del producto y/o servicio están bien definidos y que no existen diferencias entre los requisitos actuales y los expresados previamente.

YourSalads ha desarrollado un procedimiento, dónde se indican las pautas para determinar los requisitos y realizar las revisiones: P-02-1: Identificación y revisión de requisitos. En dicho procedimiento también se especifica cómo comunicar al personal las modificaciones incorporadas. A partir de este procedimiento se han desarrollado los siguientes registros:

-RG-02-1 Requisitos generales del producto

-RG-02-2 Requisitos del servicio en tienda

-RG-02-3 Requisitos del servicio online y a domicilio

7.2.3 Comunicación con los clientes

En la página web de nuestra empresa se detallan todos los productos y las diferentes modalidades de servicios que se ofrecen a los clientes, y se facilita una dirección de correo electrónico a disposición de los clientes. Asimismo, en nuestra red de tiendas el personal se encargará de informar a los clientes y de atender todas sus dudas.

Yoursalads cuenta con un servicio de atención al cliente dónde se atienden todas sus sugerencias y dudas, así como reclamaciones y quejas referidas a nuestro servicio. La organización realiza encuestas para conocer el nivel de satisfacción de nuestros clientes.

El procedimiento P-02-2: Elaboración y actualización de la información de productos y servicios contiene toda la información referente a este apartado.

7.3 Diseño y desarrollo

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

Yoursalads planifica y controla el diseño y desarrollo de los productos y servicios que ofrece mediante las siguientes acciones:

- identificación de la etapas de diseño y desarrollo
- revisión, verificación y validación correspondiente a cada etapa
- asignación de responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo

Se ha elaborado un procedimiento en el que se incluye toda esta información: P-02-3: Metodología de diseño y desarrollo. En dicho documento también se explica cómo se gestiona la colaboración entre los departamentos de fabricación y ventas durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios de la organización.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Todos los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto de forma clara y completa se muestran en el registro RG-02-4: Lista de elementos de entrada por producto y servicio.

En el registro aparecen los elementos de entrada relacionados con requisitos funcionales, de desempeño, legales y reglamentarios, además de información proveniente de diseños previos y otros requisitos que se hayan considerado importantes.

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo se exponen adecuadamente en el registro RG-02-5: Resultados del diseño y desarrollo, esto permite realizar comparaciones con los elementos de entrada. Los resultados incluyen información sobre mercadotecnia, ventas, compras, producción, aseguramiento de calidad e información sobre la producción, prestación y aceptación del propio producto.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

La revisión y diseño se realiza según las disposiciones del procedimiento P-02-3: Metodología de diseño y desarrollo. En la revisión se evalúa la conformidad entre los resultados obtenidos y los requisitos identificados. Este procedimiento lleva asociado el registro RG-02-6: Revisión del diseño y desarrollo de productos. En dicho registro quedan reflejados los problemas y oportunidades de mejoras identificados, así como las acciones propuestas para corregirlos.

7.3.5 Verificación y validación del diseño y desarrollo

La verificación y validación se realiza en función del procedimiento: P-02-3: Metodología de diseño y desarrollo. La realización de estas dos acciones quedan reflejadas en los siguientes registros: RG-02-7: Conformidad entre los elementos de entrada y los resultados del diseño y desarrollo y RG-02-8: Validación del diseño y desarrollo.

7.3.6 Control de cambios en el diseño y desarrollo

Los cambios que se realizan en el diseño y desarrollo se identifican y registran, y tienen que pasar por las etapas de revisión, verificación y validación. También, se realiza una evaluación de los efectos que tienen los cambios introducidos en el producto y/o servicio. En el procedimiento P-02-3: Metodología de diseño y desarrollo se explica más detalladamente. Asociado a este procedimiento, está el registro RG-02-9: Identificación y evaluación de cambios, dónde queda constancia de los cambios realizados y los resultados obtenidos en la evaluación.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compra

Yoursalads se asegura de que los procesos de compras se realizan de acuerdo a los requisitos de la organización. En el procedimiento P-03-1: Procedimiento de compras y evaluación de proveedores se puede encontrar toda la información relativa a cómo realizar el proceso de compras y evaluar a los proveedores.

En referencia al proceso de compra se generan los siguientes registros:

- RG-03-1: Fichas de proveedores
- RG-03-2: Lista de proveedores aceptados y provisionales
- RG-03-3 Lista de proveedores rechazados

En estos registros se incluye información sobre las características y aptitudes de los proveedores, así como las causas de su aceptación o expulsión.

7.4.2 Información sobre las compras

En los registros *RG-03-4: Hoja de pedidos* se hace una descripción completa de los productos y servicios requeridos. El personal encargado de realizar los pedidos comprueba que los requisitos de la compra se basan en las necesidades de la organización, respecto a la definición del producto y/o servicio, modalidades de entrega y plazo. Una vez revisado el pedido, éste se solicita a los proveedores.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

Los productos comprados se inspeccionan cuando se reciben para asegurarnos que son conformes a los requisitos indicados en el pedido. Para ello se compara el registro RG-03-4:

Hoja de pedidos y el albarán de cada proveedor. Además, se comprueba que los productos se encuentran en buen estado.

En el P-03-1: Procedimiento de compras y evaluación de proveedores se explica el proceso de verificación y cómo actuar en caso de que se produzca alguna disconformidad.

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

YourSalads se encarga de planificar y llevar a cabo la producción y prestación del servicio bajo unas condiciones controladas que incluyen:

- Información que describe las características del producto
- Instrucciones de trabajo
- Utilización del equipo apropiado
- Disponibilidad y uso de equipos de medición y seguimiento
- Ejecución del seguimiento y medición
- Actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega

Estas condiciones controladas tienen como objetivo establecer una dinámica de trabajo para el personal. Para ello se ha elaborado el procedimiento P-04-1: Procedimiento de producción y control operacional en el que se tiene en cuenta la calidad de los procesos y el procedimiento P-04-02: Prestación del servicio.

7.5.2 Validación de los procesos de producción y prestación del servicio

Se ha establecido una metodología para validar el proceso de producción y prestación del producto para garantizar su calidad mediante la elaboración del procedimiento P-04-2: Validación de la producción y prestación del servicio. Este procedimiento genera el registro RG-04-1: Validación de Producto y Servicio.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

Yoursalads se asegura de que todos sus productos están identificados a lo largo del proceso productivo desde la recepción de las materias primas hasta la entrega del producto a los consumidores. En los procedimientos: P-04-1: Procedimiento de producción y control

operacional y P-04-02: Prestación del servicio, se explica cómo se identifican los productos. En estos procedimientos, también se hace referencia al sistema informático que tiene la organización para monitorizar en qué fase y estado del proceso productivo se encuentran sus productos. Este sistema garantiza la trazabilidad de los productos, y da lugar al registro: RG-04-2: Trazabilidad por categoría de producto.

7.5.4 Propiedad del cliente

Yoursalads cuida de los bienes que son propiedad de sus clientes, es decir, de sus datos personales. Los clientes facilitan a nuestra organización información privada, necesaria para ofrecer un servicio óptimo.

La organización ha elaborado el procedimiento P-04-3: Aseguramiento de los bienes suministrados por clientes en el que se detalla cómo tratar adecuadamente dichos bienes. Además, se especifica cómo se debe abrir un parte en caso de deterioro o pérdida de los datos.

Asociados a este procedimiento están los siguientes registros:

- RG-04-3: Listado de propiedad del cliente
- RG-04-4: Incidencia en bienes suministrados por los clientes

7.5.5 Preservación del producto

La organización lleva a cabo un adecuado almacenamiento, manipulación, embalaje y conservación de los productos. El personal de los departamentos de ventas y producción se encarga de comprobar que los requisitos expuestos en los siguientes registros: RG-02-1 Requisitos generales del producto, RG-02-2 Requisitos del servicio en tienda y RG-02-3 Requisitos del servicio online y a domicilio se cumplen.

Cuando se rechaza o se devuelve un producto el personal de las tiendas informa al departamento de ventas, y se investigan las causas que han dado lugar a esa situación.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

En el documento P-05-1: Procedimiento de comprobación de dispositivos se determinan las mediciones y seguimientos a realizar, y los dispositivos necesarios para mostrar evidencia de la conformidad del producto y/o servicio.

La organización se asegura de que los equipos de medición y seguimiento se encuentran en buen estado y bien calibrados mediante revisiones, actividades de mantenimiento y reajuste. Todas estas actividades quedan reflejadas en registros, así como la validación de los dispositivos cuando se detecta que no son conformes.

8. Medición, análisis y mejora

8.1 Generalidades

Yoursalads establece, implementa y mantiene una serie de procedimientos de seguimiento, análisis y medición de procesos para:

- Demostrar la conformidad de los requisitos del producto
- Asegurar la conformidad con el sistema de gestión de la calidad
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

Se analiza la percepción de los clientes respecto a la calidad de nuestros productos y servicios prestados, mediante la realización de encuestas y el estudio de las reclamaciones y comentarios de los clientes. En el procedimiento: P-06-01: Seguimiento y medición de la satisfacción, se detalla cómo se obtiene y trata toda la información relativa a la satisfacción del cliente. En el registro RG-06-01: Satisfacción de los clientes, se recogen los resultados de las encuestas de satisfacción y opinión del cliente.

A partir de los datos del registro, se realiza un informe de satisfacción del cliente dónde se evalúa y valora la situación, y se hacen recomendaciones sobre cómo mejorar. La dirección se encarga de estudiar el informe, y de tomar las decisiones que estime oportunas.

8.2.2 Auditoría Interna

Se realiza una auditoría anual al sistema de gestión de la calidad para determinar si se cumplen las disposiciones presentes en la Norma UNE-EN ISO 9001:2008 y los requisitos establecidos por la propia organización. También se comprueba que el sistema de gestión esta implementado y se mantiene eficazmente.

Yoursalads ha elaborado el procedimiento: P-06-2 Auditoría del sistema de gestión de la calidad en el que se establecen las responsabilidades y requisitos para planificar y realizar las auditorías. En dicho procedimiento, además, se hace referencia a los registros que evidencian la realización de la auditoría, y al modo en qué se deben presentar los resultados obtenidos.

Los responsables de los departamentos en los que se encuentren disconformidades, se deben asegurar de tomar las acciones correctoras y preventivas necesarias para que no se vuelvan a producir. Se debe verificar que se llevan a cabo dichas acciones y el resultado.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

En el procedimiento P-06-3: Seguimiento y medición de procesos, se indican los métodos que utiliza la empresa para que el seguimiento y medición de los procesos sea apropiado.

Los resultados de realizar este procedimiento se recogen en el registro: RG-06-2: Resultados del seguimiento y medición por procesos, y se comparan con los resultados planificados. Cuando no se alcanzan los resultados previstos, se llevan a cabo acciones correctivas.

8.2.4 Seguimiento y medición de los productos

La metodología empleada para realizar el monitoreo y medición de los productos se explica en los procedimientos: P-04-1: Procedimiento de producción y control operacional y P-04-02: Prestación del servicio.

Se mantienen registros en los que se detallan los resultados de las medidas tomadas y que ponen en evidencia la conformidad o disconformidad del producto con las disposiciones planificadas. El producto y/o servicio sólo se facilita al cliente cuando es conforme a dichas disposiciones.

8.3 Control del producto no conforme

A través de los procedimientos de seguimiento y medición, y de la labor de los empleados se detectan los productos no conformes. La organización ha implementado en su sistema de la calidad el procedimiento: P-06-3: Control de productos no conformes, donde se explica la metodología de aplicación a este tipo de productos. En el procedimiento hace a referencia a cómo identificar y controlar los productos para prevenir su uso o entrega no intencionada. Este procedimiento da lugar al registro: RG-06-3 Productos no conformes.

8.4 Análisis de datos

La organización evalúa la idoneidad y eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el análisis de los datos relativos a dicho sistema. El estudio de los datos proporciona información sobre qué aspectos del sistema son susceptibles de mejora.

El análisis de los datos recopilados proporciona información sobre:

- La satisfacción del cliente
- La conformidad con los requisitos del producto y/servicio
- Las características y tendencias de los procesos y servicios, incluyendo las oportunidades de llevar a cabo acciones preventivas
- Los proveedores

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

Yoursalads mejora continuamente la eficacia de su sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos y resultados de las auditorías, los procesos de seguimiento y control, las acciones correctivas y preventivas y la revisión de la dirección.

8.5.2 Acción correctiva

Se ha desarrollado un procedimiento, PC-06-4: Procedimiento de acciones correctivas, para corregir las no conformidades que surgen en el sistema de gestión de la calidad. En el documento se explica cómo y cuándo se deben aplicar las medidas correctoras, y también se hace referencia a las revisiones que se deben realizar una vez que se han implantado.

A consecuencia de la implantación de este procedimiento se generan los siguientes registros:

- RG-06-4: Fichas de acciones correctivas. En este registro se hace una descripción de las inconformidades detectadas y de las acciones correctivas tomadas.
- RG-06-5: Resultados de las acciones correctivas. Este registro contiene información sobre el estado de la no conformidad tras la aplicación de las acciones correctoras.

8.5.3 Acción preventiva

Las acciones preventivas evitan que surjan inconformidades en el sistema de gestión de la calidad, eliminando o disminuyendo sus causas potenciales. La empresa tiene implantado el

procedimiento P-06-5: Identificación de no conformidades potenciales y acciones preventivas, que define una serie de requisitos para identificar las no conformidades potenciales en los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Este procedimiento tiene asociados dos registros (muy similares a los mencionados en el apartado de medidas correctivas):

- RG-06-6: Fichas de acciones preventivas
- RG-06-7: Resultados de las acciones preventivas