

CAPÍTULO 4º SISTEMA DE CALIDAD.

El objeto de este capítulo es definir el conjunto de documentos que forman el Sistema de Gestión de la Calidad y establecer una sistemática para el control de los mismos de forma que se desarrollen y coordinen los distintos procesos dentro de la organización para asegurar que se cumplen con las exigencias acordadas con nuestros clientes y se establecen métodos para la mejora continua de su eficacia de acuerdo a lo establecido en la norma ISO 9.001:2000.

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad incluye:

- ✓ Política de Calidad y Objetivos de Calidad (ver Cap. 5).
- ✓ Manual de Gestión de la Calidad
- ✓ Procedimientos de Calidad
- ✓ Instrucciones Técnicas
- ✓ Registros de Calidad

4.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El presente Sistema de Gestión de la Calidad alcanza a todas las actividades realizadas por **PANADERÍA RULL** que se efectúan según los requisitos de la norma ISO 9.001:2.000.

Dichas actividades son las siguientes:

Elaboración, distribución y venta de pan precocido ultracongelado y pan diario (Manufacture, distribution and sale of pre-baked and ultra-frozen bread and diary bread)

Se excluyen del alcance del Sistema de Gestión de Calidad implantado en **PANADERÍA RULL** lo siguiente:

- ✓ El apartado de **Diseño y Desarrollo** (7.3.) que contempla la norma ISO 9001/2000, por no serle de aplicación.
- ✓ El apartado de **Bienes del Cliente** (7.5.4) que contempla la norma ISO 9001/2000 por no ser de aplicación al no existir bienes suministrados por los clientes cuyo control o utilización corra a cargo de **PANADERÍA RULL**.

4.2. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS.

En **PANADERÍA RULL** se identifican los siguientes procesos principales:

- ✓ Procesos operacionales.
 - Gestión comercial.
 - Compras (incluye evaluación de proveedores y recepción de materiales).
 - Producción.
 - Almacén y Logística.
 - Mantenimiento.
 - Inspecciones (control de la producción y Sistema APPCC)
 - Control de equipos de medida.

- ✓ Procesos de gestión de la calidad.
 - Control de la documentación y los registros de calidad.
 - Tratamiento de No Conformidades
 - Acciones correctoras y preventivas.
 - Auditorias internas.
 - Evaluación de la satisfacción del cliente.
 - Formación.
 - Revisión del Sistema de Calidad.

Estos procesos y sus interacciones quedan perfectamente definidos y desarrollados en los diferentes documentos que forman el presente Sistema de Gestión de la Calidad.

De todas formas se adjuntan el siguiente esquema donde se describen dichos procesos y sus interrelaciones:

- Mapa general de procesos (Fig. 2).

4.3. DEFINICIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

4.3.1. Manual de Gestión de la Calidad.

Es el documento básico del Sistema de Calidad, en él se define **qué** hacemos para garantizar la calidad de nuestros procesos, se contempla todo el proceso de la prestación desde la revisión de nuestro compromiso con el cliente hasta la finalización de la prestación de nuestro servicio, pasando por el control de cómo hemos satisfecho las expectativas de nuestro cliente. Es decir, en el Manual se especifica **qué** es lo que hace **PANADERÍA RULL** para cumplir con los respectivos requisitos de la norma ISO 9001:2000. Nos referiremos a él como MGC (Manual de Gestión de la Calidad).

4.3.2. Procedimientos de Calidad.

Los procedimientos son documentos complementarios del MGC en los que se describe, con el nivel de detalle necesario en cada caso, qué, quién, cómo, cuándo, dónde, para

qué, con qué, debe de realizarse una determinada función contemplada en el Manual. Su objeto es normalizar los procedimientos de actuación y evitar indefiniciones e improvisaciones que pudieran dar lugar posteriormente a problemas o deficiencia en la realización de cada actividad, por lo que tienen un carácter organizativo y funcional.

4.3.3. Instrucciones Técnicas

Son documentos complementarios de los Procedimientos de Calidad y describen como ejecutar tareas técnicas que afectan a la calidad y que se ha considerado necesario o conveniente poner por escrito.

4.3.4. Registros de Calidad

Registros que proporcionan evidencia objetiva de actividades realizadas o de resultados obtenidos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad. Se tratan de documentos especiales que seguirán una gestión diferente al resto de documentos.

4.3.5. Listado de Procedimientos e Instrucciones Técnicas

A continuación se muestra un listado de la relación de Procedimientos e Instrucciones Técnicas aplicables al Sistema de Gestión de la Calidad y a los cuales se hace referencia a lo largo del presente Manual.

PROCEDIMIENTOS CALIDAD

CÓDIGO	DENOMINACIÓN
P-RUL-01	Control de la Documentación
P-RUL-02	Control de los Registros
P-RUL-03	Gestión Comercial
P-RUL-04	Compras
P-RUL-05	Producción
P-RUL-06	Proceso de Inspección y Seguimiento
P-RUL-07	Logística
P-RUL-08	Control de Almacén
P-RUL-09	Tratamiento de No Conformidades

P-RUL-10	Acciones Correctivas y Preventivas
P-RUL-11	Formación
P-RUL-12	Control de equipos de medida y seguimiento.
P-RUL-13	Evaluación de la satisfacción del cliente
P-RUL-14	Auditorias Internas
P-RUL-15	Revisión del Sistema de Calidad

INSTRUCCIONES TÉCNICAS

CODIGO	DENOMINACIÓN
IT-RUL-05.1	Amasado
IT-RUL-05.2	Formado
IT-RUL-05.3	Fermentación y cocción/Precocción.
IT-RUL-05.4	Conservación, envasado y almacén.
IT-RUL-05.5	Mantenimiento
IT-RUL-12.1	Verificación de Equipos de Medida

4.4. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS BÁSICOS DEL SISTEMA.

4.4.1. Elaboración, revisión y aprobación de los documentos internos.

La elaboración de los documentos que afectan a la Calidad de **PANADERÍA RULL** (Manual de Calidad, Procedimientos, Instrucciones Técnicas, Especificaciones) se lleva a cabo según lo establecido en el Procedimiento complementario **P-RUL-01 Control de la Documentación**. En él se establecen la estructuración, identificación y los criterios uniformes para su elaboración y contenido, además de su revisión y aprobación.

4.4.2. Distribución de los documentos.

La distribución de los documentos se efectúa acompañada de acuse de recibo, correspondiendo al Dpto. de Calidad el control de la difusión. Los receptores acusan recibo y ubican los documentos al alcance de todo el personal que precise su uso. El Responsable del Dpto. de Calidad hará la difusión de los documentos a los trabajadores, así como estimulará y facilitará el conocimiento de su contenido.

Así mismo, el Responsable del Dpto. de Calidad dispondrá de una hoja de control para cada documento que identifique la edición en vigor de los documentos, a fin de evitar el uso de aquellos que no están actualizados y en la que se tendrá el correspondiente control de las copias entregadas.

4.4.3. Cambios y modificaciones de los documentos.

Cualquier trabajador que lo estime oportuno puede proponer modificaciones de los documentos, pero solamente está autorizado a introducirlas el Responsable del Dpto. de Calidad. La difusión de las distintas revisiones de los documentos se realiza con acuse de recibo. El Responsable del Dpto. de Calidad actualizará la documentación recibida destruyendo los documentos obsoletos.

4.4.4. Revisión, control y distribución de los documentos de origen externo.

Todos los documentos de origen externo serán referenciados tal y como lo haga el emisor. La revisión, control y distribución de los documentos de origen externo, tanto de carácter se lleva a cabo según lo establecido en el Procedimiento complementario **P-RUL-01 Control de la Documentación**.

4.4.5. Archivo de documentos.

El archivo de documentos es tal que asegura su buen estado, su fácil localización, control y protección, contra deterioro, fuego, etc. Se mantienen registros informáticos de aquella documentación susceptible de ello (Manual, Procedimientos,...).

4.5. CONTROL DE LOS REGISTROS DE CALIDAD.

PANADERÍA RULL establece un sistema que desarrolla y mantiene los registros de calidad como evidencias documentales de que los datos observados demuestren el logro de la calidad requerida y el funcionamiento efectivo del Sistema de Calidad. Para ello se sigue el Procedimiento **P-RUL-02 Control de los Registros**.

Los registros incluirán, según sea posible y necesario, la identificación de los productos, características, calidad o servicio, la naturaleza, número, fecha de las observaciones hechas, identificación de la persona u organización que las hizo, número y tipo de las no conformidades o deficiencias encontradas, cantidades aprobadas o rechazadas, naturaleza de las rectificaciones, acción correctiva y/o preventiva tomada y responsable de dicha acción en su decisión y ejecución.

Los registros se mantienen y están accesibles para el cliente y las inspecciones oficiales por un período acordado. Todos los Departamentos relacionados con el Sistema de

Calidad implantado son responsables del mantenimiento de los Registros dentro de su área de responsabilidad.

El archivo de registros es tal que se minimiza su deterioro, daño o pérdida y permite la fácil recuperación de los datos para su análisis. Si se almacena en ordenador, está apropiadamente asegurada la integridad del sistema.