

PANADERÍA RULL, S. L.	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000	CAPÍTULO 5 Edición 0 Revisión 0 FECHA 13-06-03 Página 1 de 4
----------------------------------	--	--

CAPÍTULO 5º RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

5.1.- COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.

La Dirección de **PANADERÍA RULL** se compromete a desarrollar y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad cuyos fundamentos se describen en el presente manual. Para ello emite la correspondiente declaración:

DECLARACIÓN DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de **PANADERÍA RULL** reconoce que LA CALIDAD y el SERVICIO AL CLIENTE es una exigencia del mercado y constituye el mejor argumento para competir en él y un factor estratégico de gran importancia que representa una garantía para la competitividad y el futuro de la Empresa, y es adoptado como principio básico de su política de gestión empresarial.

En consecuencia, la Dirección decide establecer, implantar, revisar, mejorar y mantener actualizado en toda la organización un Sistema de Gestión la Calidad que asegure la consecución de los objetivos de su *política de la calidad*, suministrando los recursos necesarios y asumiendo el compromiso de asegurar el cumplimiento de los requisitos de la calidad que se deriven de las exigencias de los clientes, de las reglamentaciones aplicables y del propio Sistema de la Calidad implantado para todas las actividades de la Empresa, el cual se define en este manual y en los documentos que lo desarrollan y se citan en él.

Este Manual se aplica obligatoriamente a todas las personas y actividades de **PANADERÍA RULL** en los aspectos de su organización y funcionamiento interno.

La Dirección de la Empresa vela por la aplicación de la *política de la calidad* y la asegura ante sus clientes además de establecer métodos para la mejora continua del Sistema.

LA DIRECCIÓN.

5.2.- POLÍTICA DE CALIDAD.

*La calidad en las actividades de la empresa no es únicamente responsabilidad de la Dirección de **PANADERÍA RULL** sino que toda la organización es responsable de trabajar para entregar al cliente nuestros servicios con el nivel de calidad concertado.*

*El objetivo primordial de **PANADERÍA RULL** es conseguir la satisfacción de nuestros clientes. Para ello nos proponemos disponer, mantener, desarrollar y mejorar un Sistema de Gestión de la Calidad que permita controlar los diversos factores que afectan a nuestros procesos y dar el nivel de calidad exigido a un coste económicamente razonable.*

*Esta política es asumida por todos los empleados de **PANADERÍA RULL** que son conscientes de su participación y responsabilidad para contribuir a la fabricación de la calidad; es por ello que este Manual de Calidad será la referencia constante para el desarrollo de todas las actividades correspondientes a la gestión de la calidad.*

*Para cumplir con esta política de calidad, **PANADERÍA RULL** fija como objetivo general que los factores técnicos, administrativos y humanos de la organización de la empresa que afecten a la calidad de sus servicios estén correctamente controlados. Dicho control está orientado hacia la reducción, eliminación y, lo que es más importante, a la prevención de las deficiencias en la calidad.*

*En definitiva, existen tres principales razones por las cuales **PANADERÍA RULL** establece y mantiene al día un Sistema de Gestión de la Calidad:*

- Orientación al cliente: El Sistema de Gestión de la Calidad nos permite dar la confianza adecuada a nuestros clientes de que nuestros servicios satisfarán sus necesidades.*
- Orientación a la mejora: El Sistema de Gestión de la Calidad nos permite que el personal, que forma parte de la Organización, conozca el conjunto de responsabilidades, procesos, procedimientos y recursos asignados para asegurar y gestionar la Calidad. El conocimiento es la base para que el personal participe y realmente a la Dirección en la mejora del Sistema, valiéndose para ello de todos los registros de calidad que genera. La estandarización de las actividades nos permitirá reducir la variabilidad en nuestros procesos lo que constituye el primer paso para iniciar un proceso de mejora continua en el que todos deben de participar.*
- Entorno competitivo: El Sistema de Gestión de la Calidad nos permite marcar diferencias competitivas con respecto a la competencia en un mercado donde, cada vez más, se está exigiendo a las empresas la implantación de Sistemas de Gestión de Calidad.*

El Director Gerente de **PANADERÍA RULL** asegura que tanto su política como sus objetivos en materia de calidad van a ser difundidos, exponiéndolos en lugares visibles a todo el personal, además de comprendidos y aplicados a todos los niveles de la

PANADERÍA RULL, S. L.	MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2000	CAPÍTULO 5 Edición 0 Revisión 0 FECHA 13-06-03 Página 3 de 4
----------------------------------	--	--

organización y que el Sistema de Gestión de Calidad que se describe en este Manual será aplicado, actualizado y perfeccionado de forma permanente.

5.3.- PLANIFICACIÓN.

5.3.1. Objetivos de Calidad.

PANADERÍA RULL establece Objetivos de Calidad cuyo cumplimiento es supervisado y actualizado en las revisiones del sistema que realiza la Dirección siguiendo el procedimiento **P-RUL-15** *Revisión del Sistema de Calidad*.

Los Objetivos de Calidad serán definidos, en la medida de lo posible, de forma medible y cuantificable para facilitar así el análisis de la consecución de los mismos.

5.3.2. Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

La planificación de los procesos actuales se realiza mediante la aplicación de los procedimientos, instrucciones técnicas y demás documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa donde se establecen métodos para la mejora continua del Sistema así como se prevén los recursos necesarios para su implantación.

Se planifican también los objetivos de calidad para un mejor seguimiento y consecución de los mismos.

5.3.3. Responsabilidad y autoridad.

Las responsabilidades de la organización están perfectamente definidas en cada procedimiento complementario.

El Director Gerente tiene la responsabilidad de coordinar el aprovechamiento óptimo de los recursos de todo tipo para el correcto cumplimiento de la Política y Objetivos de Calidad definidos y de ponerlos a disposición del personal en el plazo adecuado. También es responsable de asignar el personal adecuadamente adiestrado para las auditorías internas o contratar este servicio en el exterior.

5.3.4. Representante de la Dirección.

El Responsable del Dpto. de Calidad es el representante de la Dirección para asegurar el establecimiento, la implantación y el mantenimiento del Sistema de Calidad conforme a la norma ISO 9001. Para ello la Dirección le confiere la responsabilidad y autoridad necesarias y se compromete a proporcionarle los medios necesarios.

Igualmente informa del funcionamiento del Sistema a la Dirección para la revisión del Sistema por parte de ésta, para el seguimiento a los objetivos y como base para la mejora continua del Sistema de Calidad de **PANADERÍA RULL**.

Es función del Responsable de Calidad asegurarse de que todos los niveles de la organización toman conciencia de satisfacer los requisitos del cliente.

El Responsable de Calidad es el responsable de las relaciones con las partes externas (organismo certificador, administración) en cuanto al Sistema de Calidad. Depende directamente del Director Gerente.

5.3.5. Comunicación interna.

La comunicación interna dentro de todos los niveles de la organización es fundamental para el correcto desarrollo de todas las actividades relacionadas con la Gestión de la Calidad. Por ello la Dirección de **PANADERÍA RULL**, a través del Responsable de Calidad, proporciona los métodos necesarios, descritos en los correspondientes procedimientos, para la continua interacción de los distintos niveles organizativos y la retroalimentación de información como herramienta de mejora continua.

5.4.- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

A fin de mantener la adecuación y eficacia de la Calidad, la Dirección de **PANADERÍA RULL** revisará el Sistema de Gestión de la Calidad a intervalos apropiados y como mínimo una vez al año siguiendo las pautas descritas en el Procedimiento **P-RUL-15** *Revisión del Sistema de Calidad*.

PANADERÍA RULL establece, dentro de su organización, el llamado **Comité de Calidad**. Se trata de un órgano de consulta y auxilio de la Dirección para la toma de decisiones y control del funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa.

El Comité de Calidad se reúne al menos una vez al año para llevar a cabo la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad. Además, se reúne puntualmente a criterio del Responsable de Calidad para analizar la marcha del Sistema, así como, a requerimiento de la Dirección o de cualquiera de sus miembros, para tratar cualquier asunto que se considere oportuno por su importancia, gravedad o ámbito de aplicación. La forma de constituir, convocar y actuar del Comité de Calidad se indica en el Procedimiento **P-RUL-15** *Revisión del Sistema de Calidad*.