

CAPÍTULO 7º REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

PANADERÍA RULL elabora, comercializa y distribuye pan precocido ultracongelado y pan diario. Dichas actividades se han descrito en su Sistema de Gestión de la Calidad.

7.1.- PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DE PRODUCTOS.

La planificación para la realización de los productos que **PANADERÍA RULL** ofrece a sus clientes se lleva a cabo mediante el desarrollo de los diferentes procesos que definen su Sistema de Gestión de la Calidad (ver Cap. 4 del presente Manual) aplicando los procedimientos, instrucciones técnicas, Sistema APPCC, Planes Generales de Higiene registros y demás documentación de dicho sistema donde se establecen métodos para la mejora continua así como se prevén los recursos necesarios para su implantación.

7.2.- PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.

7.2.1.- Determinación de los requisitos relacionados con el producto.

PANADERÍA RULL comercializa sus productos entre clientes mayoristas y minoristas del ramo de alimentación y hostelería que demanda nuestros productos debido a sus características diferenciales en cuanto a calidad y excelencia.

El Dpto. Comercial realiza los estudios de mercado y la captación de posibles clientes, colaborando estrechamente con el Dpto. Administración y Dpto. Producción facilitando datos recogidos en las *fichas informáticas de clientes*, completando rutas, atendiendo reclamaciones, etc...

La sistemática seguida se describe en el Procedimiento **P-RUL-03** *Gestión Comercial*.

Los productos ofrecidos por **PANADERÍA RULL**, cumplen con todos los requisitos sanitarios legales y reglamentarios aplicables.

7.2.2.- Revisión de los requisitos del servicio

PANADERÍA RULL establece una sistemática para realizar las revisiones de los pedidos antes de su aceptación para asegurarse que:

- Los requisitos contractuales con el cliente están definidos adecuadamente.
- Se han resuelto las diferencias existentes entre lo ofertado y lo solicitado.
- **PANADERÍA RULL** tiene capacidad suficiente para satisfacer los requisitos acordados con el cliente.

Además, se informará al personal relevante (Dpto. Producción, Logística.....) de cualquier cambio producido con los requisitos adquiridos modificándose adecuadamente la documentación relacionada.

Toda esta sistemática queda descrita en el Procedimiento **P-RUL-03** *Gestión Comercial*.

7.2.3.- Comunicación con los clientes.

La comunicación con los clientes se realiza principalmente a través del Director Gerente, Director Comercial y del Dpto. Comercial quienes son los responsables de mantener los contactos oportunos con los clientes para dar a conocer los productos fabricados por **PANADERÍA RULL**, y de establecer las relaciones comerciales correspondientes.

El Responsable de Calidad, Dpto. Comercial, Jefe de Producción y Dpto. de Administración atenderá a los clientes para cualquier tipo de reclamación que se produzca. **PANADERÍA RULL** recoge las reclamaciones de los clientes, tomando las acciones oportunas si la reclamación es justificada y emitiendo los oportunos informes de No Conformidad. Toda esta sistemática queda definida en el Procedimiento **P-RUL-09** *Tratamiento de No conformidades*.

7.2.4.- Retroalimentación del cliente.

PANADERÍA RULL realiza encuestas para la evaluación de la satisfacción de sus clientes a través del Dpto. de Calidad, y así analizar las posibilidades de mejora en el desarrollo de nuestras actividades. Los cuestionarios son analizados por el Responsable de Calidad que los utilizará como herramienta de mejora continua. Los informes son expuestos por el Responsable de Calidad al Comité de Calidad para que, si se estima oportuno, sean causas de estudio y posibles mejoras. El personal del Dpto. Comercial es responsable de comunicar al Responsable de Calidad cualquier reclamación o crítica del producto para recogerla en forma de Reclamación de cliente (Informe de No Conformidad) si lo crea oportuno y/o justificado. La sistemática seguida se describe en el Capítulo 8 de este manual en el apartado 8.2.1.

7.3.- DISEÑO.

Este punto de la norma queda excluido de este Sistema de Gestión de la Calidad de **PANADERÍA RULL** al no ser de aplicación a la actividad de la empresa.

7.4.- COMPRAS.

7.4.1.- Proceso e información de las compras.

La empresa establece unos criterios y sistemática a seguir para la adquisición de los productos de forma que se garantice el cumplimiento de los requisitos especificados.

El proceso general de compra seguido consta de las siguientes etapas:

- ◆ Detección de las necesidades de compra, según nivel de stock y pedidos de clientes.
- ◆ Estudio de proveedores, eligiendo al más adecuado según sus condiciones técnicas y económicas.
- ◆ Realización de la compra o subcontratación del servicio.
- ◆ Seguimiento de los pedidos.

La sistemática a seguir para el proceso de compras y la subcontratación de servicios es la que se describe en el Procedimiento **P-RUL-04 Compras**.

7.4.2.- Evaluación de proveedores.

Se establece que todos los proveedores de productos y servicios, que influyan de alguna forma en la calidad, deben estar homologados por **PANADERÍA RULL** para garantizar que disponen de los medios y recursos adecuados para que los productos suministrados o la prestación de servicio correspondiente cumplan con las características, calidad y plazos requeridos.

Los criterios para la evaluación u homologación de proveedores son los siguientes:

- Evaluación por histórico según la experiencia en suministros anteriores.
- Evaluación por certificación si poseen un Sistema de Calidad certificado por algún organismo acreditado.
- Evaluación provisional.

El Responsable de Calidad mantiene un listado actualizado de los proveedores homologados al cual tendrán acceso los Responsables de Compra de **PANADERÍA RULL**. Además, se mantienen los registros de las evaluaciones realizadas.

El Responsable de Calidad también realiza evaluaciones periódicas de las incidencias y no conformidades producidas por los proveedores, pudiéndose eliminar de la lista de proveedores homologados por dicha causa.

La sistemática descrita se desarrolla en el Procedimiento **P-RUL-04 Compras**.

7.4.3.- Verificación de productos comprados.

La empresa establece una serie de inspecciones y verificaciones para la recepción de los productos adquiridos con el fin de comprobar que cumplen los requisitos especificados. Dichas comprobaciones vienen definidas en el Procedimiento **P-RUL-04 Compras**.

No se realizan verificaciones del producto comprado en los locales de los proveedores a no ser que sea un requisito contractual exigido por el cliente.

7.5.- PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

7.5.1.- Control de la producción.

PANADERÍA RULL establece unos criterios de control de la producción basado en la planificación de los mismos y en partes de producción y envasado.

Durante la realización de los trabajos se garantiza el control del proceso productivo seguido, ya que los trabajadores de **PANADERÍA RULL** trabajan en régimen de autocontrol, aplicando en cada caso lo especificado en los procedimientos existentes y en su experiencia como profesionales.

El control de la producción viene definido en el Procedimiento **P-RUL-05 Producción** y en las Instrucciones Técnicas complementarias a este procedimiento donde se hace una descripción de los procesos de elaboración y envasado así como los controles a realizar durante todo los procesos de producción. Las Instrucciones Técnicas complementarias de producción son las siguientes:

- ✓ IT-RULL-05.1 Amasado.
- ✓ IT-RULL-05.2 Formado.
- ✓ IT-RULL-05.3 Fermentación y cocción/precocción.
- ✓ IT-RULL-05.4 Conservación, envasado y almacén.

Como ya se desarrollo en el punto 6.3. (Infraestructura) del presente manual, **PANADERÍA RULL** tiene establecido un sistema de mantenimiento para sus máquinas, vehículos e instalaciones que garantiza la capacidad continuada del proceso de producción. Dicho sistema se describe en la Instrucción Técnica **IT-RUL-05.5 Mantenimiento**.

7.5.2.- Validación de los procesos.

No es necesario una validación posterior del proceso productivo pues se establecen los controles, inspecciones y ensayos adecuados durante la producción (**P-RUL-05 Producción**) para garantizar la satisfacción de nuestros clientes.

7.5.3.- Identificación y trazabilidad.

La identificación de nuestros productos se hace por medio de los envase que los contienen y de la documentación que les acompaña.

La envase final identifica el producto terminado con los siguientes datos:

- Referencia del producto y cantidades.
- Fecha de elaboración.
- Código del equipo de elaboración.

La materia prima queda identificada por proveedor.

La trazabilidad se aplica a todos nuestros productos, de forma inequívoca. Se consigue la trazabilidad partiendo de la fecha de elaboración como referencia. La trazabilidad se especifica en su correspondiente plan de higiene.

7.5.4.- Bienes del cliente.

Este apartado de la norma no es de aplicación a **PANADERÍA RULL** al no existir bienes suministrados por los clientes cuyo control o utilización corra a cargo de nuestra empresa, por tanto queda excluido de este Sistema de Gestión de la Calidad.

7.5.5.- Preservación del producto.

La manipulación de los productos se realiza utilizando medios adecuados para ello y que los preservan de daños. Estos medios son mecánicos o manuales y, en cualquier caso, están adaptados a las condiciones del producto que transportan.

Tanto las materias primas como las auxiliares son tratadas de la mejor manera que asegure su perfecto estado antes y durante todo el proceso de elaboración.

Los productos finales de panadería, en su proceso de elaboración y conservación posterior, son preservados de contaminaciones y agentes externos.

El almacenamiento de los productos de panadería se efectúa en cámaras y salas de almacenaje, especialmente recomendados para la industria alimentaria y que son tratados de acuerdo a las instrucciones de limpieza del Sistema APPCC.

Los productos auxiliares, igualmente, son almacenados en las zonas establecidas al respecto y en las condiciones que en cada caso se aconseja y debidamente identificados.

Las condiciones de conservación de nuestros productos, así como de los auxiliares, tanto en la recepción como a lo largo del proceso de elaboración y al final, están establecidas en los procedimientos complementarios.

La entrega de los productos se hace acompañada de un albarán que describe la mercancía que acompaña. Los conductores de los vehículos frigoríficos siguen las instrucciones de control, tanto de destino para la trazabilidad como de control de ruptura de la cadena de frío, según lo indicado en los procedimiento complementario **P-RUL-05 Producción** y **P-RUL-07 Logística**.

7.6.- CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN .

PANADERÍA RULL establece una serie de criterios y responsabilidades en relación con la verificación, calibración y control de los equipos de medida utilizados en su proceso productivo para asegurar que éstos mantienen la exactitud y precisión adecuadas, cuando éstos así lo requieran. De esta forma se pretende asegurar la conformidad de los resultados de las medidas obtenidos a través de dichos equipos con los requisitos especificados.

Para ello se establece el Procedimiento **P-RUL-12** *Control de los Equipos de Seguimiento y Medición* y la Instrucción Técnica **IT-RUL-12.1** *Verificación de Equipos de Medida*.