

CAPÍTULO 8º MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1.- PLANIFICACIÓN.

PANADERÍA RULL asegura la conformidad y la consecución de la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad y de los procesos que en él intervienen mediante la aplicación de lo descrito en el presente capítulo del manual y la implantación de los procedimientos e instrucciones técnicas complementarias.

8.2.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

8.2.1.- Satisfacción del cliente.

El Responsable de Calidad y Jefe de Producción, atienden a los clientes para cualquier tipo de reclamación que se produzca, tomando las acciones oportunas si la reclamación es justificada. Toda esta sistemática queda definida en los Procedimientos **P-RUL-09 Tratamiento de No Conformidades** y **P-RUL-10 Acciones Correctoras y Preventivas**.

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 la realización de futuros trabajos. Los cuestionarios son analizados por el Responsable de Calidad y que los utilizará como herramienta de mejora continua. Además, la información adicional recogida mediante las conversaciones mantenidas con los mismos durante en el trato comercial será comunicada por el personal del Dpto. Comercial al responsable de Calidad que la registrará cuando lo crea oportuno en el Informe de No Conformidad (ver **P-RUL-09 Tratamiento de No Conformidades**) como una reclamación de clientes.

Las No Conformidades referentes a las reclamaciones de los clientes y los resultados de los cuestionarios de evaluación de satisfacción de los mismos son expuestos por el Responsable de Calidad al Comité de Calidad para que, si se estima oportuno, sean causas de estudio y posibles mejoras (ver **P-RUL-15 Revisión del Sistema de Calidad**).

Toda la sistemática establecida para la evaluación de la satisfacción del cliente viene especificada en el Procedimiento **P-RUL-13 Evaluación de la satisfacción del cliente**.

8.2.2.- Auditorías internas.

Se establece un sistema para la realización de Auditorías Internas con el fin de:

- Verificar el grado de cumplimiento y de efectividad del Sistema de Calidad.
- Verificar que las actividades relativas a la calidad se realizan conforme a lo establecido en los requisitos de la Norma ISO 9.001.

Las auditorías internas se realizarán de forma periódica según un *Plan de Auditorías* establecido en el que se indicarán las áreas afectadas (procedimientos), auditores y fechas previstas para las mismas. Se garantiza la independencia del auditor sobre el área auditada (personal de la propia empresa o empresa consultora subcontratada) y la adecuada formación de éste para la realización de las susodichas auditorías.

El Responsable de Calidad tomará las medidas adecuadas para la corrección de las desviaciones (No Conformidades) detectadas durante la auditoría, realizando actividades de seguimiento para la verificación de la implantación de dichas acciones correctoras.

La Dirección tiene conocimiento del resultado de las auditorías internas a través de los informes del Responsable de Calidad y de las reuniones del Comité de Calidad para la Revisión del Sistema (ver **P-RUL-15** *Revisión del Sistema de Calidad*).

Toda la sistemática establecida para la realización de estas auditorías viene especificada en el Procedimiento **P-RUL-14** *Auditorías Internas de Calidad*.

8.2.3.- Seguimiento y medición de los procesos.

El método actual utilizado para medir y supervisar los procesos realizados para cumplir con los requisitos del cliente (compras, ventas, etc.) es la aplicación de las *Auditorías Internas de Calidad* (**P-RUL-14**), el *Tratamiento de No conformidades* (**P-RUL-09**), *Acciones Correctoras y Preventivas* (**P-RUL-10**) y *Revisión del Sistema de Calidad* (**P-RUL-15**). Aplicando estos procedimientos se garantiza el seguimiento de la implantación y efectividad de dichos procesos.

8.2.4.- Seguimiento y medición del producto

Durante la recepción de los productos y las diferentes etapas del proceso productivo se realizan una serie de verificaciones e inspecciones que garantizan el cumplimiento de las características requeridas por parte de **PANADERÍA RULL**. Estas medidas se especifican en el procedimiento **P-RUL-04** *Compras* y **P-RUL-05** *Producción*.

8.3.- CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES.

La identificación de una no conformidad en relación con los requisitos establecidos puede ocurrir en las siguientes situaciones:

- Durante el proceso de fabricación del producto.
- Durante las inspecciones de control de calidad.
- Anomalías con los proveedores.
- Reclamaciones de clientes.
- Anomalías del sistema.
- Auditorías Internas.

Los productos no conformes son identificados claramente como tales hasta que se adopte la Acción Reparadora correspondiente.

Todo el personal de **PANADERÍA RULL** debe dar cuenta de la existencia de No Conformidades y comunicárselas al Responsable de Calidad para que emita el *Informe de No Conformidad* correspondiente.

La acción reparadora a tomar la decidirá el Responsable de Calidad junto con el Responsable del departamento afectado. El Responsable de Calidad archiva y realiza el seguimiento de los Informes de No Conformidad (implementación y efectividad), así como informa periódicamente al Director Gerente de las No Conformidades y acciones tomadas.

La sistemática descrita para el control de las No Conformidades viene desarrollada en el Procedimiento **P-RUL-09** *Tratamiento de No Conformidades*.

8.4.- ANÁLISIS DE LOS DATOS.

El Dpto. de Calidad recopila y analiza los datos apropiados para determinar la adecuación y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y para identificar donde pueden realizarse mejoras. El análisis de los indicadores se expondrán en las reuniones del Comité de Calidad. La información necesaria para conseguir dichos objetivos viene especificada en el Procedimiento **P-RUL-15** *Revisión del Sistema de Calidad*.

8.5.- MEJORA

8.5.1.- Acciones correctoras.

PANADERÍA RULL establece un sistema para la emisión e implantación de Acciones Correctoras con el fin de rectificar condiciones adversas a la calidad y evitar su repetición eliminando la causa del problema.

La emisión de una Acción Correctora surge como consecuencia de la aparición de una No Conformidad o de una Reclamación de Cliente y para ello se tiene en cuenta:

- Repercusión de la No Conformidad sobre la calidad.
- Repercusión de las reclamaciones del cliente (No Conformidades) sobre el mercado a nivel comercial y de imagen.
- Frecuencia de la aparición de la anomalía (otras No Conformidades similares).
- Certeza de que la Acción Reparadora tomada no va a resolver la causa del problema pudiéndose originar otras No Conformidades o Reclamaciones.
- Por indicación del Director Gerente o Responsable de algún departamento.

Es necesario investigar cuales son las causas que provocan el problema con el fin de poder eliminarlas y que no se repitan más las anomalías aparecidas. Para ello se reúnen las personas afectadas de la organización junto al Responsable de Calidad para

analizar las causas y proponer alternativas de solución al problema. En el caso que haya varias propuestas y no se llegue a un acuerdo será el Director Gerente quien decida.

El Responsable de Calidad hace el seguimiento y cierre de las acciones comprobando la efectividad de éstas, además de mantener archivados sus registros. Periódicamente informará al Gerente de las acciones tomadas así como el grado de efectividad de éstas.

La sistemática seguida se desarrolla en el Procedimiento **P-RUL-10 Acciones Correctoras y Preventivas**.

8.5.3.- Acciones preventivas.

PANADERÍA RULL mantiene un sistema para la emisión e implantación de Acciones Preventivas con el fin de establecer medidas para eliminar las causas potenciales de No Conformidad relativa a los productos, los procesos y el Sistema de Calidad.

Para ello no es necesario que ocurra una No Conformidad (acción correctora) sino que el Dpto. de Calidad usará como información otras fuentes como: Procesos y operaciones de trabajo que afecten a la calidad, resultados de auditorías, registros de calidad, reclamaciones de clientes, cuestionarios de la evaluación de la satisfacción de los clientes, sugerencias de cualquier persona o departamento de la empresa o cualquier otra que aporte información válida.

La emisión e implantación de las Acciones Preventivas así como su seguimiento y cierre se desarrolla en el Procedimiento **P-RUL-10 Acciones Correctoras y Preventivas**.