CAPÍTULO 4

4. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1 Macro mapa de Procesos y su interacción

Para determinar los procesos se realizaron talleres con la gerencia de la empresa, y se establecieron 3 tipos de macro procesos: los Procesos Gerenciales, la Cadena de Valor y los Procesos de Apoyo. Luego se identificaron los procesos para cada uno de los macro procesos junto con sus respectivos subprocesos que son los que se documentan. Ver figura 4.1

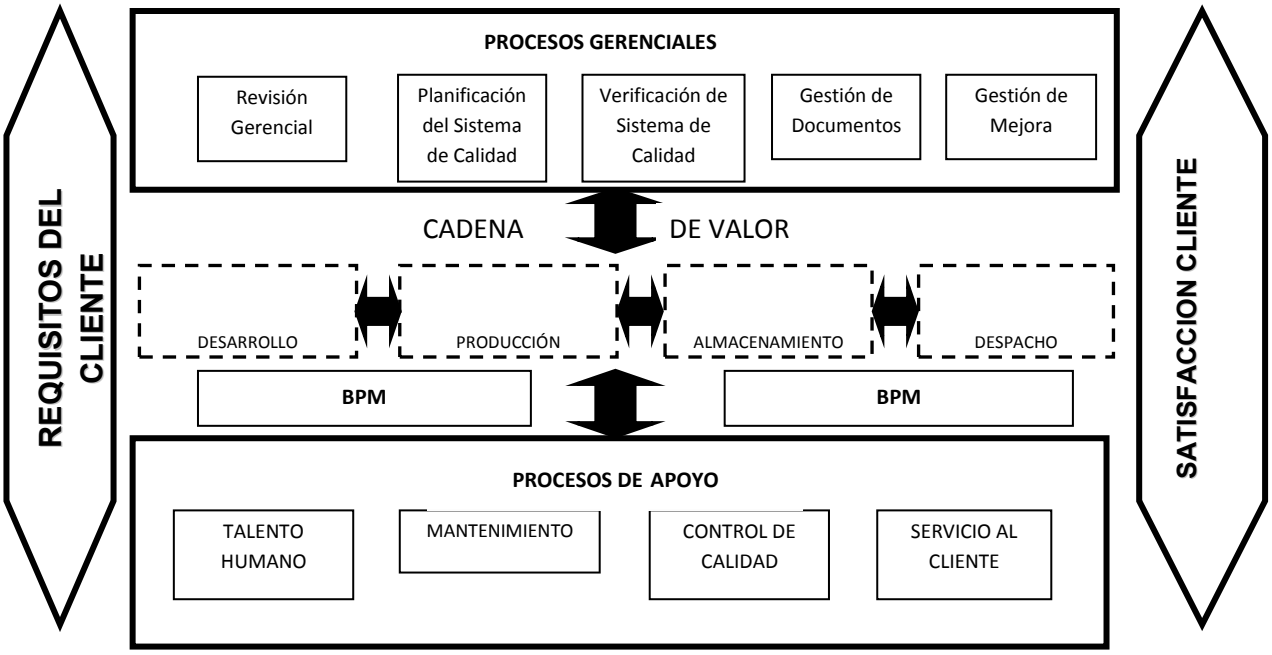


Figura 4.1 Macro mapa de procesos y su interacción.

4.2 Flujo de Procesos para Elaboración de Bebidas

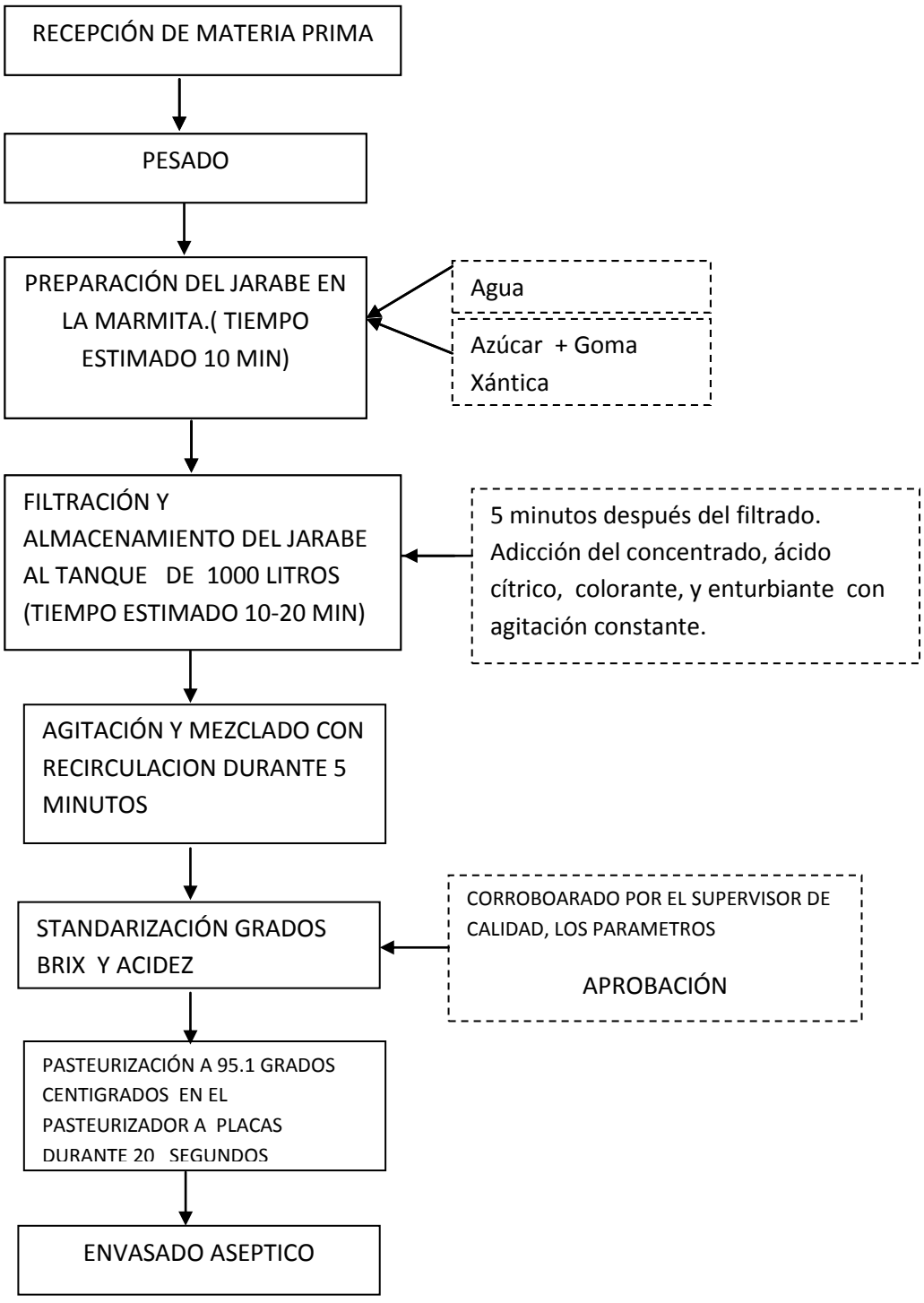


Figura 4.2 Flujo de Preparación de Jugos Línea Tetra Pack Y Botellas De Vidrio

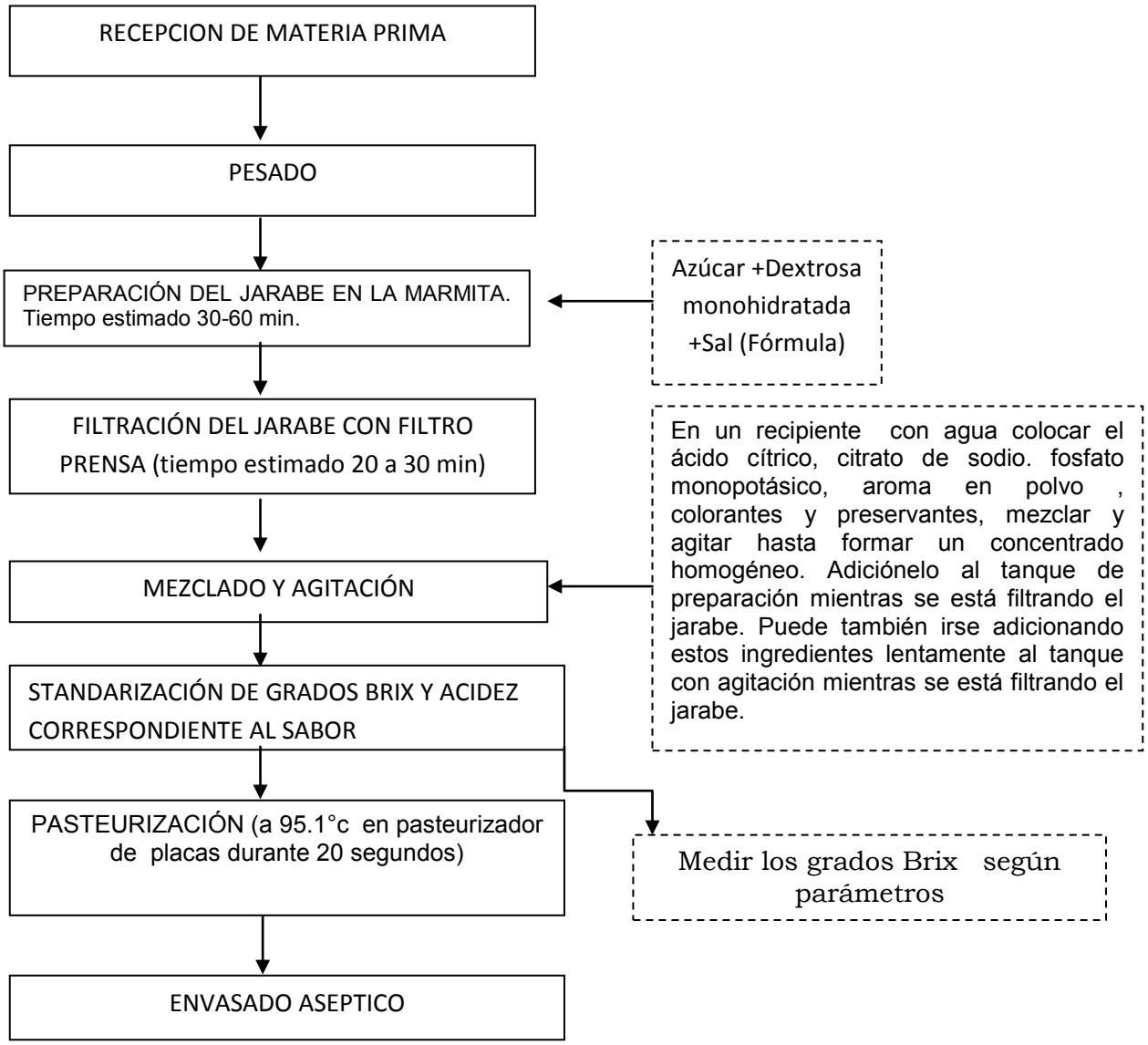


Figura 4.3 Flujo de Proceso De Elaboración De Bebidas Hidratantes

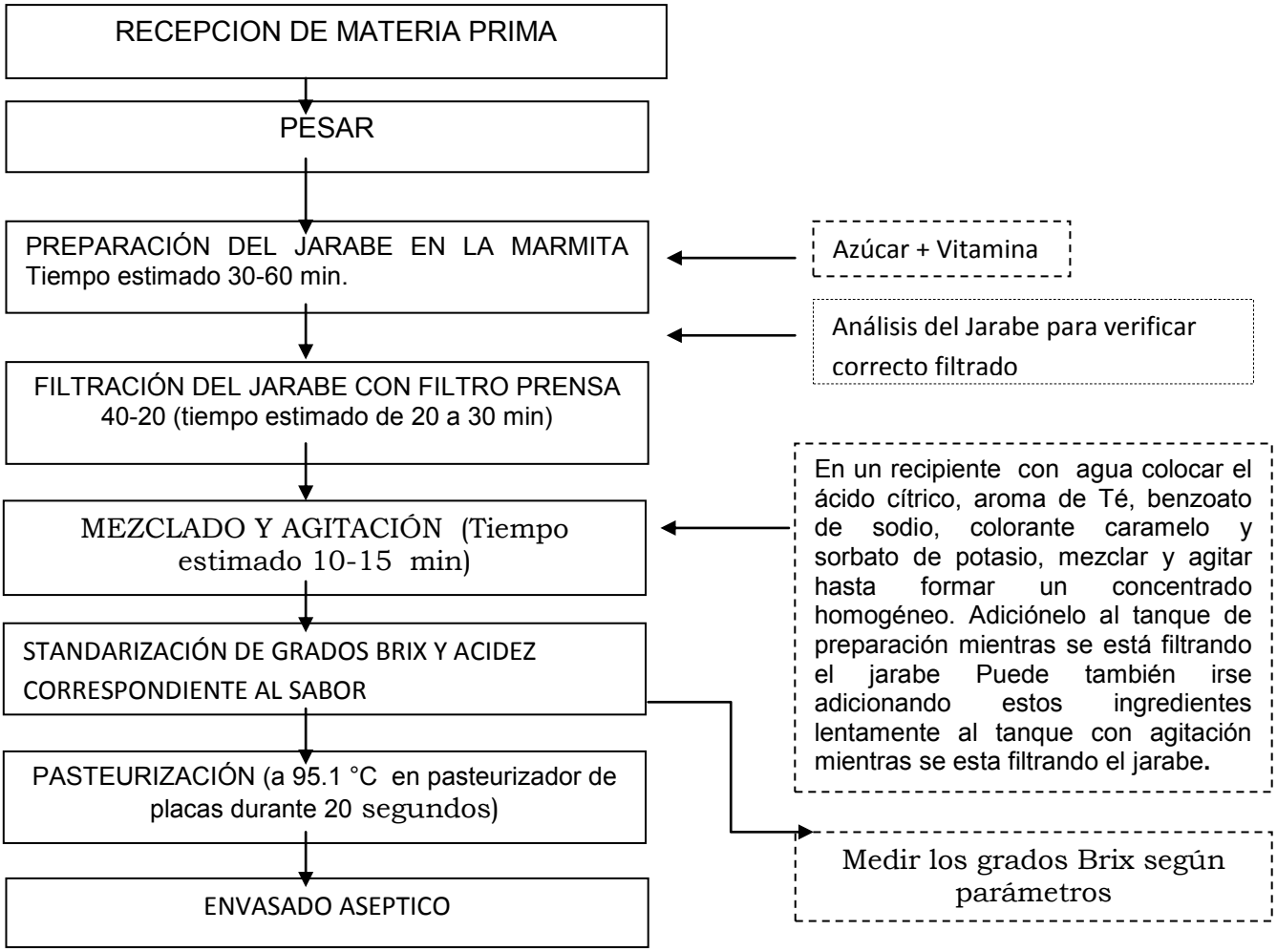


Figura 4.4 Flujo De Proceso De Elaboración De Té

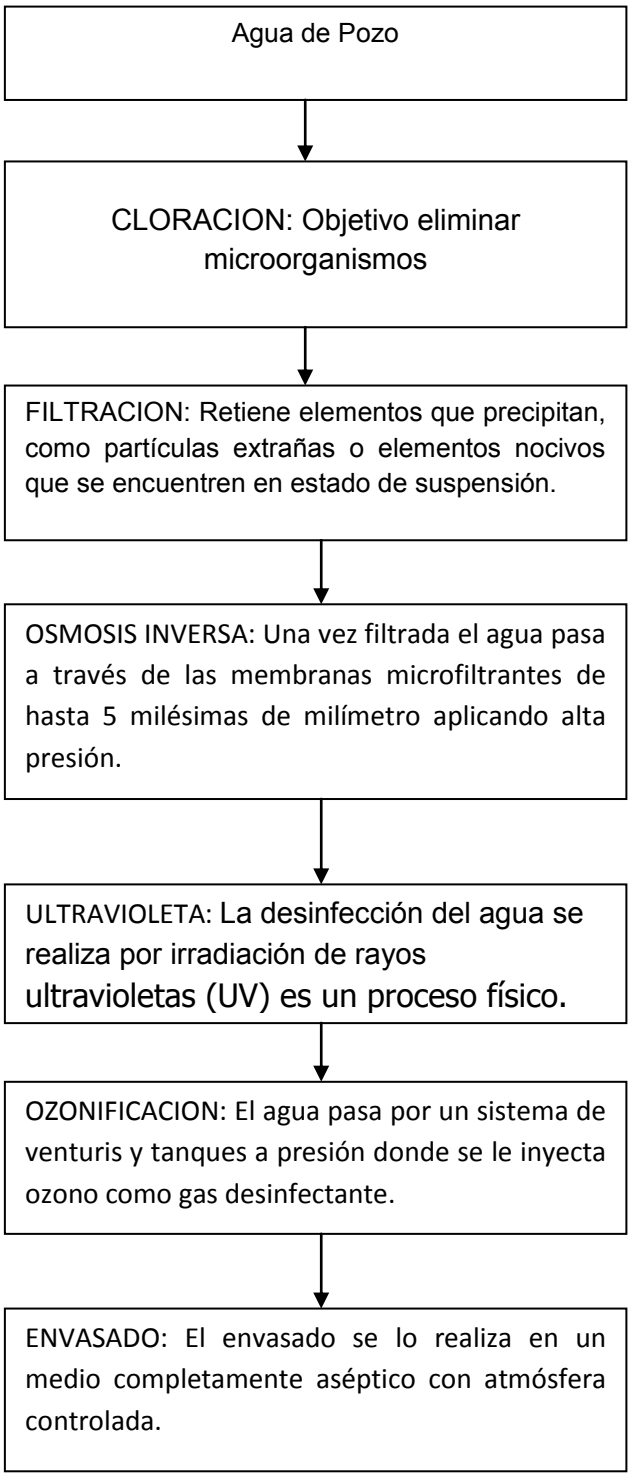
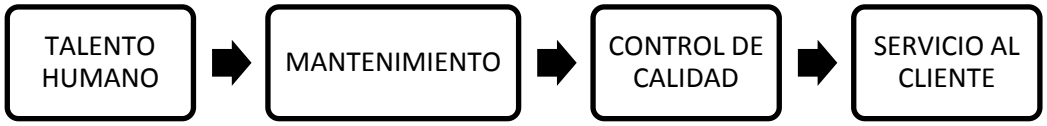


Figura 4.5 Flujo De Proceso Para Agua

4.3 Flujo de Procesos de Apoyo y Administrativos

La empresa ha definido los siguientes procesos que se muestra en la siguiente figura.



Figura

Figura 4.6 Diagrama de flujo de los procesos de apoyo y administrativos

El proceso de talento humano es netamente administrativo se encarga de la mejora de la eficiencia del personal los cuales deben ser conscientes de la importancia de su trabajo.

Este proceso es netamente de apoyo ya que garantiza la continuidad de los procedimientos por lo tanto aporta con el buen desempeño de la panta, calidad del producto y satisface al cliente.

El proceso de control de calidad es netamente un proceso de apoyo y fundamental ya que es la utilización generalizada de procedimientos científicos, incluyendo métodos estadísticos en la planificación, recopilación de datos y análisis de los mismos, de tal forma que las decisiones no se sustenten en meras conjeturas.

El servicio al cliente compromete al proceso de apoyo y al proceso administrativo ya que nos garantiza mayor fidelización de una marca, así como garantizar un mayor número de clientes. El servicio al cliente, es la parte es la parte en donde el consumidor puede hacerse una idea personal de lo que es la calidad de la empresa

4.4 Determinación de Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad

La empresa ha identificado una serie de indicadores para el control de los diferentes procesos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad. En la empresa se implementaron indicadores para el control de los Objetivos e indicadores para el control de procesos, los cuales se detallan en la Matriz de indicadores de control de objetivos de la calidad.

(Ver tabla 1).

TABLA 1: OBJETIVOS DE LA CALIDAD

POLITICA DE CALIDAD	OBJETIVO	META	FORMULA DEL INDICADOR	FRECUENCIA		
				MONITOREO	ANALISIS	RESPONSABLE
Organización que se dedica al diseño, desarrollo, fabricación y comercialización de productos alimenticios de consumo masivo	Cumplir con el programa de producción mensual	80%	(# de envases producidos/# envases programados) x 100	Mensual	Trimestral	Jefe de Producción
Mejora continua de sus procesos	Implementar proyectos de mejora continua durante el período 2010.	Mín 4	(# proyectos implementados/# proyectos propuestos) * 100	Mensual	Semestral	Representante de la Dirección
Capacitación constante de su personal	Cumplir con el programa de capacitación para el año 2010	80%	(# cursos dictados / # cursos programados) * 100	Mensual	Semestral	Asistente de RR.HH.
Comprometida firmemente con el cumplimiento de los requisitos de los cliente	Disminuir el número de productos no conformes respecto a lo identificado en el año 2009.	Reducir un 20 %	100 - ((# de no conformidades detectadas en el 2010 /# no conformidades detectadas 2009) * 100)	Mensual	Mensual	Jefe de Control de Calidad / Jefe de Producción / Jefe de Bodegas MP / Jefe de Bodegas PT.
	Disminuir el número de devoluciones de productos terminados por parte de los clientes.	Reducir un 15 %	100 - ((# de devoluciones detectadas en el 2010 /# devoluciones detectadas 2009) * 100)	Mensual	Mensual	Jefe de Bodega de producto terminado
Aumentar progresivamente su nivel de satisfacción	Aumentar el nivel de satisfacción del cliente para el año 2010	75%	Resultados de las encuesta de Satisfacción de clientes	Semestral	Anual	Jefe de Ventas

4.5 Definición de la Política de la Calidad

Es necesario definir una política de calidad ya que esta demuestra el compromiso de la empresa con sus clientes y la sociedad en general. Para lograr esto es necesario que todos los representantes de la organización, y en especial la dirección ejerzan influencias sobre la calidad de las producciones y cumpla con esta política de manera adecuada y sistemática.

"POLITICA"

La empresa, es una organización que se dedica al diseño, desarrollo, fabricación y comercialización de productos alimenticios de consumo masivo, la cual a través de la mejora continua de sus procesos y la capacitación constante de su personal está comprometida firmemente con el cumplimiento de los requisitos de los clientes y aumentar progresivamente su nivel de satisfacción.