CAPÍTULO 5

5. Desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad

5.1 Asignación de funciones y responsabilidades para el personal

Se elaboró el organigrama general de la empresa en el que se identifica la estructura organizacional de la planta de líquidos. Ver fig.5.1

Seguidamente se realizaron los diagramas de asignación de las principales funciones y responsabilidades del personal. (Ver anexo G)

5.2 Elaboración de los Procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad

La elaboración de los procedimientos del sistema de gestión de la calidad se desarrolló agrupándolos en 2 secciones:

- Procedimientos Normativos.
- Procedimientos Operativos.

Lo primero que se realizó fue la detección de las necesidades de documentación mediante:

- Entrevista y observación directa con las personas involucradas en el proceso
- Elaboración y edición del procedimiento los cuales poseen la siguiente metodología:
  - ❖ Objetivo
  - ❖ Alcance

- ❖ Autoridad y Responsabilidad
- ❖ Definiciones
- ❖ Desarrollo del procedimiento
- ❖ Anexos

- Validación y revisión del procedimiento con los responsables y miembros de cada proceso o área y el representante de gerencia.
- Y finalmente la aprobación y publicación definitiva.

Procedimientos Normativos

Entre los procedimientos normativos que se incluyen en el manual de calidad son:

- Control de Datos y Documentos (ver anexo H)
- Control de Registros (ver anexo I)
- Satisfacción al Cliente (ver anexo C)
- Comunicación Interna(ver anexo D)
- Auditoría Interna(ver anexo J)
- Producto No Conforme (ver anexo K)
- Acciones Correctivas y Preventivas (ver anexo L)

Procedimientos Operativos

Los procedimientos operativos que se desarrollan en la empresa han sido declarado de carácter confidencial por lo que no pueden presentarse en este proyecto sin embargo se han elaborado formatos para el control de los procesos operativos que son:

- Procedimiento 1: Clasificación de proveedores.- Se desarrolló un formato de selección de proveedores (ver anexo E).
- Procedimiento 2: Recepción de materia prima.- Se desarrolló un formato de aprobación y rechazo de materia prima (ver anexo D).
- Procedimiento 3: Elaboración de bebidas.- Se desarrolló un diagrama de flujo para cada una de las bebidas elaboradas en la planta de líquidos los cuales se encuentran definidos en el capítulo 4 de este proyecto.
- Procedimiento 4: Despacho de producto terminado.- Se desarrolló un formato de despacho para producto terminado. (ver anexo M).

Con el cumplimiento de estos procedimientos la empresa garantiza el control de la producción en la planta de líquidos.

5.3 Desarrollo del Manual de las Buenas Prácticas de Manufactura

El Manual de Buenas Prácticas de Manufactura describe las prácticas generales de higiene en la manipulación, preparación, elaboración, envasado y almacenamiento de alimentos para consumo humano.

La difusión, control, implantación y revisión de este manual es responsabilidad del jefe del departamento de Control de Calidad.

Este manual se somete a una revisión semestral. (Ver anexo N)

5.4 Desarrollo del Manual de Calidad

El manual de Calidad describe el Sistema de Gestión de la Calidad de la Empresa y la manera en que cumple las necesidades de sus clientes, basándose en el compromiso de su política de calidad y los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008.

La difusión, control, implantación y revisión de este manual es responsabilidad de la gerencia a través de su representante, la

actualización y su mantenimiento es compromiso de los jefes departamentales.

Este manual se somete a una revisión anual. (Ver anexo O).

5.5 Definición de los indicadores de Gestión

La empresa ha establecido indicadores para el control de procesos relacionados con el Sistema de Gestión la Calidad los cuales se detallan en la matriz de de indicadores. (Ver Tabla 2).