

MANUAL DE CALIDAD

Índice

1. Presentación.....	PÁG 3
2. Procesos de la Organización.	PÁG 5
3. Control y difusión del manual	PÁG 6
4. Sistema de gestión de la calidad	PÁG 7
5. Responsabilidad de la dirección	PÁG 8
6. Gestión de los recursos	PÁG 11
7. Realización del Producto	PÁG 13
8. Medición, análisis y mejora.	PÁG 17

1. PRESENTACIÓN

1.1. Presentación de la organización.

MAR NATURE es una organización española y fue creada en el 2014 por los Lics..Daniel Carrión y Mónica Álvarez.

Esta idea de negocio surgió al querer aportar un valor extra tanto a los productos como a los consumidores.

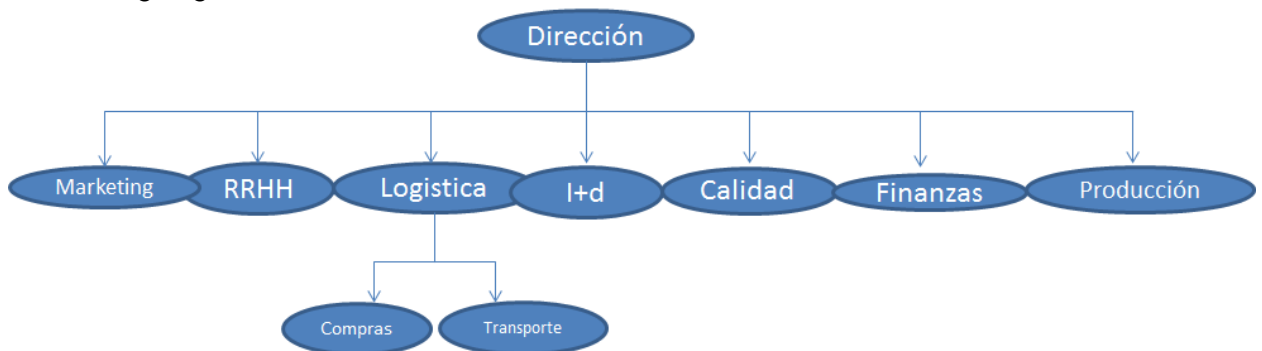
Analizando el ritmo de vida y la nueva moda oriental, decidimos crear un producto de cuarta y quinta gama que contuviese algas ya que tienen un aporte nutricional completo, compuestos antioxidantes y reduce el colesterol.

Queremos centrarnos en este nicho debido a la creciente preocupación de la población por mejorar su salud y sus hábitos de vida, entre ellos la alimentación, queremos proporcionar alimentos que ayuden a satisfacer estas necesidades cada día más importantes en la vida de la población. Además queremos aportar innovación a nuestros productos.

La unión de estas dos ideas nos ha hecho llegar a crear nuestra empresa que está enfocado en un consumidor, el cual cada día es más exigente y de tendencias cambiantes, entre las que se destacan los intentos por consumir alimentos más saludables, mejorando sus hábitos alimenticios.

La fábrica se situará en una zona de costa cercana a algún cluster tecnológico debido a nuestra fuerte dependencia tecnológica y de innovación que tiene nuestra idea de negocio.

1.2 Organigrama



1.3 Misión

Ser una empresa que ofrece productos alimenticios de cuarta y quinta gama que tienen propiedades beneficiosas para la salud de nuestros consumidores (aporte nutricional completo, aporte de compuestos antioxidantes, reductores del colesterol) . Lo conseguiremos incorporando de forma natural a nuestros productos algas, que tienen estas propiedades ya que han sido demostradas científicamente.

1.4 Visión

Queremos conseguir ser la primera empresa nacional líder en ventas con este tipo de productos y estar introduciéndonos en el mercado europeo. Esto significará que estamos haciendo un buen trabajo, ofreciendo productos de calidad y de gran valor para los consumidores.

Además, queremos estar entre las empresas referentes en cuanto a innovación y tecnología alimentaria.

1.5 Política de calidad

La dirección de MAR NATURE se compromete a cumplir los siguiente requisitos :

- Conocer y cumplir con la legislación vigente.
- Exigir a nuestros proveedores que cumplan la ley y la documentación de las materias primas que adquirimos de ellos. Así nos aseguraremos de que cumplen con lo establecido en el contrato (materias primas inocuas y con alto contenido nutritivo).
- Proporcionar precios competitivos. Lo lograremos con ayuda de nuestros proveedores, a través de acuerdos comerciales en los que ambas partes salgan beneficiadas.
- Satisfacer a los clientes, asegurándonos de la conformidad de nuestros productos, utilizando los medios que sean necesario (personal y medios).
- Mejora continua. Anualmente se establecerán objetivos realistas para que sean fácilmente alcanzables. Se nombrará un responsable para el seguimiento y finalmente se realizará una evaluación por la dirección.

El compromiso será multidisciplinar.

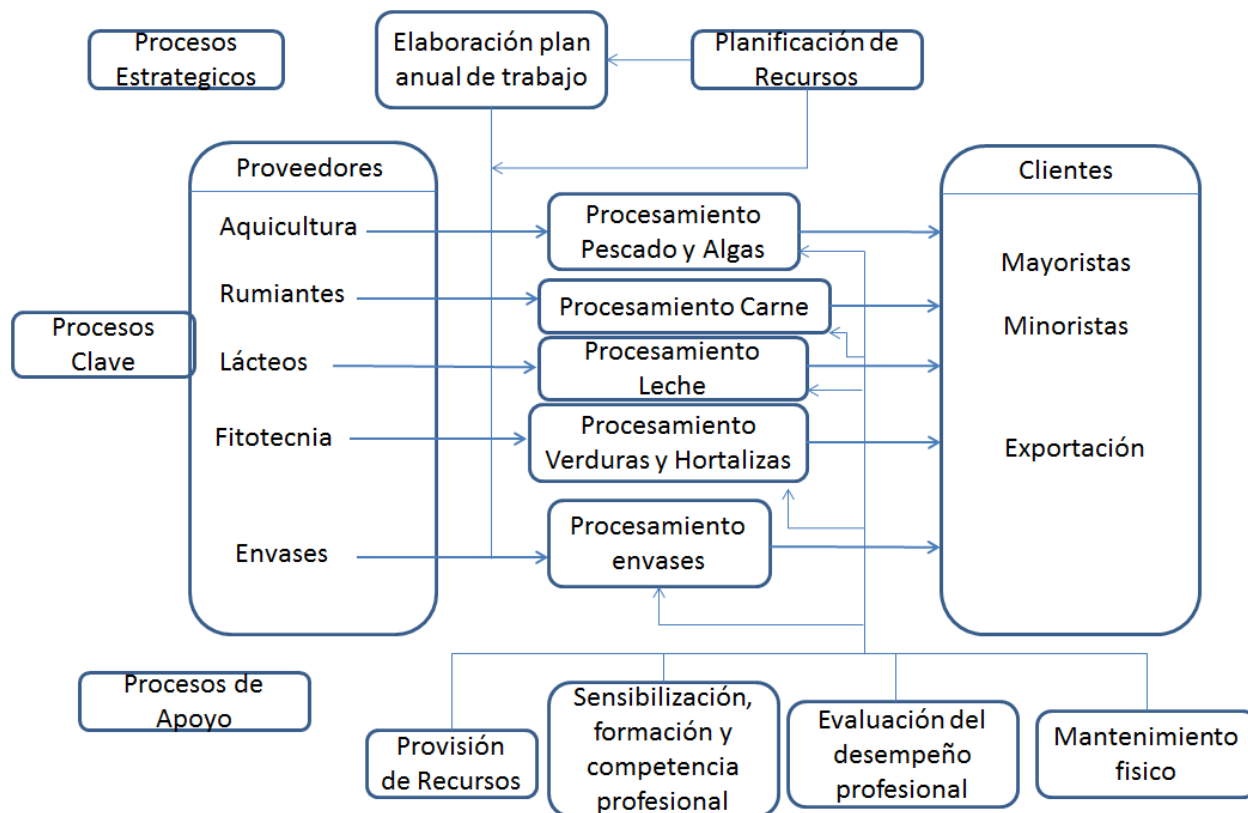
2. Procesos de la Organización.

2.1. Identificación de Procesos.

DENOMINACIÓN	EDICIÓN	FECHA
Procedimiento control de documentación del SGC	1	10/14
Procedimiento control de registros	1	10/14
Procedimiento control de quejas/sugerencias	1	10/14
Procedimiento evaluación de proveedores	1	10/14
Procedimiento selección de proveedores	1	10/14
Procedimiento de formación	1	10/14
Procedimiento mantenimiento de infraestructura	1	10/14
Procedimiento de diseño y desarrollo de procesos/productos	1	10/14
Evaluación de requisitos	1	10/14
Procesamiento de pescado y algas	1	10/14
Procesamiento carne	1	10/14
Procesamiento lácteos	1	10/14
Procesamiento verduras	1	10/14
Procedimiento control de equipo de medición y seguimiento	1	10/14
Procedimiento realización de auditorías internas	1	10/14
Procedimiento de control de producto no conforme	1	10/14

Procedimiento de gestión de acciones correctivas/preventivas	1	10/14
Procedimiento satisfacción al cliente	1	10/14

2.2. Secuencia e interacción de procesos.



3. Control y difusión del manual

El responsable de Calidad se encargará de redactar el manual y las sucesivas modificaciones debido a futuras revisiones.

Una vez redactado, será revisado por el Jefe de I+d para dar el visto bueno.

Por último se aprobará por la dirección.

En el documento aparecerá quien ha redactado, revisado y aprobado el manual, la fecha y firma.

El original estará en manos del responsable de Calidad. Habrá dos copias: uno en manos del Jefe de I+d y otro en Dirección.

4. Sistema de gestión de la calidad

4.1 Control de documentos (4.2.3)

Establecemos un control de documentación para la satisfacción de este punto en el SGC. Con ello queremos evitar la utilización de documento obsoleto y no válido. Para ello, y antes de facilitar la versión definitiva, deberá ser redactado, revisado y aprobado como hemos comentado en el punto 3. Cada una de estas acciones la desempeñará una persona diferente y aparecerá la firma de este. Sin firma, no hay validez.

Se deberán revisar, como mínimo, anualmente.

En cambio, el mantenimiento de la documentación será diario y se encargará el Jefe de Calidad.

Estarán archivados y colocados en su respectiva sala de documentación y además de colgará en la intranet de la empresa. Los documentos obsoletos se colocarán en otra sección separados de la actual y claramente señalado con carteles (esto se aplica tanto para la documentación en papel, como la digitalizada).

En cada nueva versión, en una de las primeras hojas, aparecerán qué cambios se han producido respecto de la versión anterior.

4.2 Control de registros (4.2.4)

Los registros son resultantes de la operación del sistema. Son la evidencia de que se realizan las actividades establecidas y se controlan según el procedimiento de Control de Registros de Calidad. Son recogidos diariamente y clasificados en su correspondiente carpeta por el responsable del departamento.

Se almacenarán en la sala de documentación, en la sección de registros. Y se almacenarán 5 años. Después de este tiempo se dispondrá a su eliminación.

En cada registro se debe señalar:

- Departamento.
- Función.
- Datos de la actividad (dependerá de cada puesto de trabajo)
- Fecha.
- Responsable y su firma se revisión diaria.

5. Responsabilidad de la dirección

5.1 Compromiso de la dirección

La alta dirección evidencia su implicación y compromiso mediante la implantación, desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad, con la mejora continua y los requisitos y necesidades del cliente, pautando la política de calidad mediante la determinación y validación de los objetivos de calidad teniendo en cuenta la estrategia y planes de la empresa.

Con la intención de demostrar el compromiso de la dirección, esta se compromete a la revisión continua del sistema, a asignar y gestionar recursos necesarios para la implementación del sistema de calidad, a revisar el cumplimiento de la política de calidad, realizar auditorías y reuniones gerenciales para implementar la eficacia del sistema.

- Comunicación Interna
- Política de calidad

Mar Nature S.A. tiene una política de Calidad que se presenta en el apartado 1.5 donde se refleja el compromiso con la calidad, seguridad e inocuidad de los alimentos, el cumplimiento de la satisfacción del cliente y un modelo basado en la mejora continua.

- Asegurar que se establecen los objetivos de calidad mediante el ciclo PDCA (Plan, Do, Check; Act) y con medidas de control en los demás departamentos de la empresa, para ello la dirección se reunirá mensualmente y verificará que se cumplen los objetivos de calidad.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo estas medidas, tanto recursos económicos, como humanos y materiales.

5.2 Cumplir con los requisitos del cliente

Mar Nature S.A. se compromete a cumplir con los requisitos y necesidades del cliente, para ello determinará mediante encuestas, preguntas en la página web, en el caso de que el cliente no esté satisfecho o tenga alguna reclamación que hacer, estas se recogerán tanto vía telefónica (teléfono de atención al cliente) como por mail o por correo ordinario.

5.3 Política de Calidad

Mar Nature S.A. tiene establecido su política de calidad y está presentada en el punto 1.5.

A través del cual se compromete a ofrecer productos de calidad, satisfacción de nuestros stakeholders, cumplir la legislación y mejorar continuamente.

La política de calidad estará disponible en el tablón de anuncios de cada departamento.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

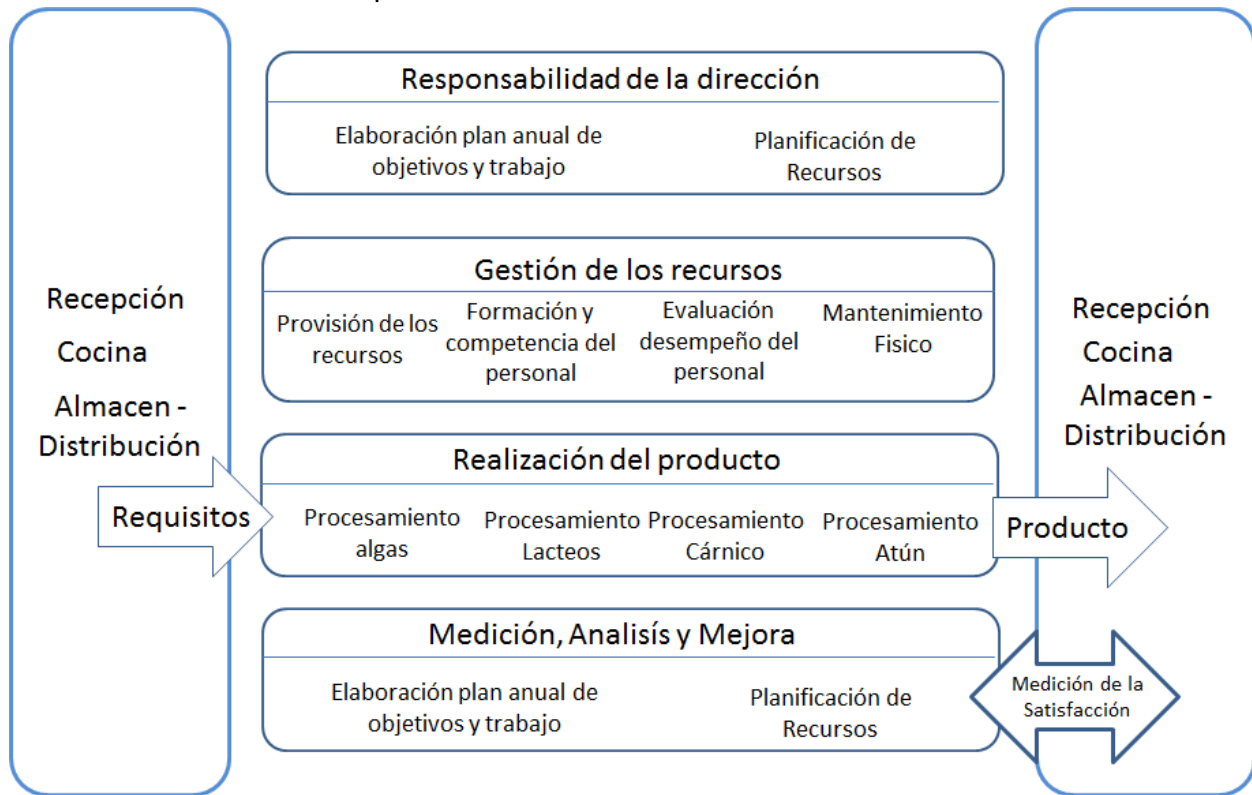
Los objetivos de calidad se revisan de forma periódica en las reuniones entre el responsable del departamento de calidad y la dirección. Se registran en el acta tanto los objetivos de calidad incluyendo los necesarios para cumplir los requisitos del producto, las funciones y los niveles dentro de la organización como el plazo en el que se deben alcanzar estos objetivos.

También se establecen las responsabilidades de seguimiento y control de estos objetivos.

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad

Tanto el director de calidad como la alta dirección de la empresa se deben asegurar:

- La planificación del sistema de gestión de calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos establecidos en este manual, así como los objetivos de calidad.
- Mantener la integridad del sistema de gestión de calidad cuando se realizan cambios e implementaciones.



5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

El sistema de calidad deja recogido en la documentación los responsabilidades, competencias y la relaciones entre todo el personal que interviene en la dirección realización y verificación de cualquier tarea que afecte o intervenga en la calidad.

Las autoridades que tienen los responsables de los departamentos y acciones que intervienen en el sistema de gestión de calidad serán:

- Iniciar acciones preventivas para que no se produzcan no conformidades relacionadas con el servicio.

- Identificar y registrar cualquier no conformidad relacionada con productos o con los servicios ofrecidos.
- Verificar la implementación de las medidas correctivas y preventivas.
- Controlar el proceso posterior hasta que la no conformidad haya sido corregida.

5.5.2 Representante de la dirección

La dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades estén definidas mediante la designación de un de un miembro de la dirección que independientemente de sus responsabilidades y autoridades tendrá las siguientes:

- Asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad.
- Informar a la alta dirección de la organización sobre el desempeño del sistema de gestión de calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Organización del trabajo del comité de calidad.
- Actuar como intermediario con las partes externas, tales como clientes y/o auditores en asuntos relacionados con el sistema de gestión de calidad.
- Proponer las mejoras necesarias para el sistema de calidad.

5.5.3 Comunicación interna

La alta dirección, ha establecido procesos de comunicación interna que facilitan el flujo de la información del sistema de calidad (Comunicación interna, Chat interno, Outlook) y externa a través del responsable de producción y el de logística.

Y asegurar que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de calidad mediante el plan de comunicación.

Los métodos definidos para el sistema de comunicación son:

- Informar y actualizar a la alta dirección, sobre los avances del sistema de gestión de calidad.
- Comunicar la política, objetivos y metas del sistema de gestión de calidad.
- Informar a los empleados de cada área de los cambios y/o avances en sus procesos.
- Informar las no conformidades o desviaciones en cada área y las acciones preventivas/correctivas que se llevarán a cabo.
- Informar del resultado de auditorias
- Objetivo de intentar involucrar y conseguir la colaboración de todo el personal en la mejora.

5.6 Revisión por la dirección

5.6.1 Generalidades

La alta dirección para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia de forma continua revisa de forma programada cada 8 meses el sistema de gestión de calidad.

Esta revisión evalúa la idoneidad del sistema, su adecuación y eficacia, además identifica las oportunidades de mejora y los cambios necesarios para ello.

Se conservan documentos y registros de cada reunión de revisión administrativa.

5.6.2 Información de entrada para la revisión

El representante de forma mensual recopila la información para ser analizada, siendo la información recopilada:

- Los resultados de las auditorías
- La retroalimentación del cliente
- El desempeño de los procesos y la conformidad del producto
- El estado de las acciones correctivas y preventivas
- Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas
- Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de calidad
- Las recomendaciones para la mejora

5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados obtenidos en la revisión realizada por la dirección se revisan para comprobar la eficacia del sistema de gestión de calidad. En función de estos resultados se establecen las medidas necesarias para la mejora de la eficacia del sistema de gestión de calidad y sus procesos, la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente y para mejorar y controlar las necesidades de recursos.

Procedimientos relacionados con estos análisis de resultados es la Planificación estratégica.

6. Gestión de los recursos.

6.1. Provisión de los recursos.

Mar Nature S.A se compromete a proporcionar los recursos necesarios para llevar a cabo la actividad de la empresa y con ello cumplir los requisitos de los clientes. Para ello, deberá estar al corriente de las necesidades de cada departamento.

Esto se gestionará mediante la realización de un informe por parte de cada departamento dando razones porque es necesario la incorporación/adquisición de un recurso y como influirá positivamente en el desarrollo de la actividad.

Se llevará este informe a la dirigencia y se establecerá una reunión entre el responsable del departamento y la dirección y como resultado de este, se realizará un informe aprobando /denegando la petición y los motivos.

Se intentará dar respuesta en un periodo de tiempo mínimo sin sobrepasar el mes.

6.2. Recursos humanos.

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia.

Se realizará un plan de formación al incorporarse por primera vez a la empresa que dependerá de la función a desempeñar. A grandes rasgos, queremos que la persona que entre tenga una visión global de la empresa, por lo que pasará por los departamentos clave (producción, calidad, i+d y logística). También se le formará en

las buenas prácticas de fabricación (formación que se dá periódicamente agrupando al nuevo personal). Al final de este, se realizará un test.

Nota: Al personal nuevo se le informa nada más llegar de las buenas prácticas de fabricación, por lo que, aunque no esté reflejado que haya participado en ninguna charla hasta el momento, se le ha informado correctamente y se le incorporará en la siguiente, con su correspondiente test.

Los tests de formación de archivarán y se conservarán en la sala de documentación, ordenados por año y en su correspondiente sección.

Cada puesto de trabajo estará definido con las habilidades, formación y experiencia que se necesita para desempeñar/optar por el.

6.3 Infraestructura.

Mar Nature S.A dispondrá de la infraestructura necesaria para conseguir la correcta realización del producto. El término infraestructura se refiere a:

- equipos
- materiales
- espacios
- edificios
- servicios de apoyo (comunicación, transporte..)

Para la conservación de la infraestructura, se subcontrata un servicio de mantenimiento.

6.4 Ambiente de trabajo.

Se mantendrán los puestos, con los materiales y equipos necesarios para su buen funcionamiento. Se verificará diariamente si las condiciones para trabajar son correctas tales como ruido, humedad, temperatura.

Ante cualquier disconformidad se realizará un informe con las desviaciones.

En los puestos de trabajo donde las condiciones son inamovibles (zona de producción, cámaras frigoríficas..) se dotará al personal de prendas/ protectores para minimizar los efectos.

7. Realización del producto

7.1 Planificación en la realización del producto.

Para satisfacer las expectativas del cliente en relación a la calidad del producto, tenemos que crear unas pautas, procedimientos, documentos para su correcta realización. Además, se proporcionará recursos necesarios para ello.

También se verificará, validará, se seguirá, medirá, inspeccionará y se realizarán las pruebas necesarias para aceptar dicho producto.

Todo ello estará reflejado en unos registros diarios, que se corresponderá tanto para producto intermedio como producto terminado.

7.2 Procesos relacionados con el cliente.

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el cliente.

Se detalla las obligaciones de Mar Nature S.A en relación al producto que el cliente solicita. Tiene como objetivo:

- Las necesidades del cliente.
- Correcto suministro del producto.
- Correcto almacenamiento del producto.
- Correcto posicionamiento en el lineal.
- Definir y aplicar políticas de negocios.
- Desarrollo de contratos con los distintos clientes.
- Correcta comunicación entre cliente y organización.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

Mar Nature S.A establece una serie de requisitos en relación al producto que consiste en:

- Definir los requisitos del producto.
- Cumplir con los requisitos.
- Resolver cualquier desviación con lo establecido.
- Se conservarán los registros demostrando que se revisan los requisitos y cualquier acción que surja.
- Si no se especifican requisitos, tendremos que confirmar nuestros requisitos con el cliente antes de aceptar cualquier pedido.
- Si hay cambios en los requisitos, la documentación relacionada será modificada y será comunicada al personal.

7.2.3 Comunicación con el cliente.

Respecto a la comunicación con los clientes disponemos de:

- Información de producto ofertado a través internet, publicidad..
- Recogemos quejas y observaciones a través de correos electrónicos, correos y llamadas de teléfono.
- Aprendemos de las quejas y observaciones para evitar volver a cometer los mismos errores. Semanalmente lo revisamos.
- Prestamos atención a los contratos y recogida de pedidos y sus modificaciones.

7.3 Diseño y desarrollo

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

A través del proceso de diseño y desarrollo la unidad agroindustrial refleja las tareas llevadas a cabo en el diseño y desarrollo y se determinan:

- Las etapas de diseño y desarrollo
- La revisión verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo
- Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

Los resultados de la planificación deben actualizarse, según sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Los elementos de entrada se determinan en función de los requisitos del producto, cada entrada de los elementos quedará marcada en un registro de entrada

Los elementos de entrada deben incluir:

- Los requisitos funcionales y de desempeño
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables
- La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable
- Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo

Los elementos de entrada se revisan para comprobar que sean adecuados.

7.3.3 Resultados de diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo se proporcionan para la verificación respecto a los elementos de entrada para el diseño y desarrollo, estos resultados se registran en un documento que estará incluido en el registro del departamento de I+d. La información para la producción y la prestación del servicio incluirán detalles para la preservación del producto.

Estos resultados se aprobarán por la dirección y deben:

- Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo
- Proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio.
- Contener o hacer referencias a los criterios de aceptación del producto

- Especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

En las etapas definidas por la dirección se realizarán revisiones sistemáticas cada dos semanas del diseño y desarrollo para:

- Evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.
- Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Los resultados de las revisiones y las acciones tomadas quedarán registradas un registro del cual será responsable el departamento de I+d.

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

La verificación se realiza de acuerdo al proceso y diseño (descrito en el punto 7.3.1) asegurando que los resultados de diseño y desarrolla cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Los registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria se mantendrán igual que en los apartados anteriores.

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

La validación y desarrollo se hará según lo planificado en 7.3.1 para asegurar que el producto realmente es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto. La validación se completa siempre antes de la entrega o implementación de producto. Los registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria quedarán en el registro del cual será responsable el departamento de I+d.

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Los cambios de diseño y desarrollo se identificarán y registrarán. Por un lado los cambios se revisan, verifican, y validan y se aprueban antes de la implementación, todo esto supervisado por el responsable de la dirección. La revisión de los cambios en el diseño y desarrollo incluye la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado. Se mantienen los registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

Este proceso proporciona insumos, bienes y servicios de acuerdo con las especificaciones y controles requeridos. Entre las actividades que desarrolla se encuentran:

- Seleccionar los proveedores
- Solicitar calificación de proveedores y asegurará el seguimiento por el departamento de calidad
- Asegurar el abastecimiento de todos los materiales que intervienen directa o indirectamente en la calidad de servicio.

Los documentos relacionados con el proceso son: Procedimiento de selección de proveedores y evaluación de proveedores.

7.4.2 Información de las compras

La información de compra describe el producto a comprar, en la que se incluye:

- Los requisitos para la aprobación del producto, procesos y equipos
- Los requisitos para la calificación del personal
- Los requisitos del sistema de gestión de la calidad

La empresa tiene establecida una metodología para la clasificación, evaluación y seguimiento de los proveedores de bienes y servicios de acuerdo a sus características y las necesidades operativas de la empresa:

- Proveedor A: Bajo riesgo de inocuidad y/o impacto a la producción en la operación (productos de marca propia elaborados por proveedores reconocidos)
- Proveedor B: Riesgo intermedio de inocuidad y/o impacto a la producción en la operación (Verduras, Algas)
- Proveedor C: Alto riesgo de inocuidad y/o impacto a la producción en la operación (Carnes crudas, blancas y rojas)

7.4.3 Verificación de los productos comprados

Se verifican los productos comprados en el momento de la recepción en los servicios de alimentación, verificamos el aseo del vehículo, la temperatura de los alimentos percederos, se verifica la calidad de la materia prima según las especificaciones de la materia prima. A medida que se van realizando estas medidas los productos pasan a zonas limpias de almacenaje. Todo lo que incumpla la metodología o especificaciones debe ser devuelto inmediatamente al proveedor, según lo establecido en el manual de operaciones, procedimiento de control de materias primas.

7.5 Producción y prestación del servicio.

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

Mar Nature S.A planifica y lleva a cabo la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas. Para ello incluimos:

- Disponibilidad de información sobre:
 - Producto: características, requisitos, información de las instrucciones de trabajo para su correcta producción.
 - Equipo: para su apropiado uso y su completa disponibilidad.
 - Metodología: que se basa en el seguimiento y medición del producto a lo largo de su producción y en su posterior liberación para su correcta entrega y siguientes entregas

7.5.3 Identificación y trazabilidad.

Mar Nature S.A dispone de un sistema capaz de rastrear tanto aguas arriba como aguas abajo tanto de producto terminado como de cualquier materia prima utilizada en el proceso de producción. Estará correctamente identificado en los registros diarios de producción.

7.5.4 Propiedad del cliente.

Mar Nature S.A se hace responsable total de la calidad de los productos finales, independientemente de la procedencia de las materias primas, materiales y equipos.

7.5.5 Preservación del producto.

Se ha nombrado un responsable para que los suministros lleguen a los clientes en el plazo y condiciones convenidos.

En caso de rechazo externo de un producto fabricado por la empresa, se toman las medidas adecuadas para intentar paliar los efectos de la insatisfacción producida en el cliente. Además se analiza entre todos los que hayan podido tener la responsabilidad directa o indirecta en tal rechazo, las causas que motivaron el mismo y las medidas que de inmediato deben de ponerse en práctica para evitar su repetición.

Si no es nuestra responsabilidad no nos haremos cargo de la pérdida.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición.

Los equipos de medición se encuentran verificados a través de procedimientos oficiales, el cual define con qué periodicidad se debe realizar. A través del cual se tendrá que:

- Calibrar
- Ajustar/ reajustar
- Identificar la instrumentación.

El encargado de dicha verificación es un técnico de calidad el cual tiene conocimientos para llevar a cabo esa función.

Todo ello se verá reflejado a través de los registros de control de equipos de seguimiento y de medición.

8. Análisis, medición y mejora

8.1 Generalidades.

Mar Nature S.A planifica e implanta procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora. Demostrará:

- Conformidad de los requisitos del producto.
- Conformidad en el sistema de gestión de calidad.
- Mejora continua.

Un comité se reunirá trimestralmente revisará los incumplimientos, sus causas y los índices establecidos.

Se sacarán conclusiones y si se modificarán aquellos parámetros que sean necesarios.

Todo ellos quedará reflejado por escrito mediante los registros establecidos y almacenados correctamente.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente.

Para medir la satisfacción del cliente nos basaremos en:

- Encuestas a nuestros clientes.
- Número de quejas obtenidas.
- Número de observaciones obtenidas.
- Ventas.

Todo ello se tratará estadísticamente y semestralmente se reunirá el comité multidisciplinar para comunicar los resultados, se sacarán conclusiones y se propondrán ideas de mejora (tanto aspectos positivos como negativos).

Se verá reflejado en el correspondiente registro.

8.2.2 Auditoría interna

El responsable de calidad programará auditorías a los procesos descritos en el sistema de gestión de la calidad.

Las auditorías internas se realizan para comprobar que nuestro sistema de gestión de la calidad:

- está conforme con las actividades planificadas y con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 tomada como referencia.
- está implantado, actualizado y funciona de forma eficiente.
- El responsable de calidad debe tomar en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas por auditar, así como los resultados de auditorías previas.

Se verá reflejado todo el sistema de auditoría interna por los correspondientes registros que darán constancia de su realización. Aparecerá quien realiza las auditorías en cada departamento y las disconformidades que están presentes en el sistema de gestión.

Se realizará un informe de resultados.

8.2.3 Seguimiento y medición de procesos.

Se revisará diariamente que los procesos funcionan correctamente.

Cuando en algún proceso no se alcanzan los resultados esperados, el comité de calidad inicia las acciones correctivas apropiadas para asegurar la conformidad del servicio con los requisitos del cliente.

Se reflejará en los registros los distintos problemas.

8.2.4 Seguimiento y medición de productos.

Todos los empleados son responsables de que sus actividades se desarrollan de acuerdo con el procedimiento vigente, para lo cual realizarán comprobaciones periódicas, tanto de la metodología de trabajo, como de los recursos, materiales, cumplimiento de parámetros y tiempos y adecuación de las ayudas y suministros externos.

En cuanto a producto terminado, habrá liberaciones diarias de los productos. Para que pueda ser liberado un producto, debe ser degustado anteriormente y cumplir con los requisitos establecidos. Se rellenará los registros para su constatación.

Si los cumple, se procederá a su venta.

8.3 Control del producto no conforme.

Mediante el sistema de liberación, identificamos que producto no es conforme.

A partir de ahí, sabiendo que producto es y utilizando trazabilidad podemos estudiar qué ha podido pasar durante el proceso de fabricación, identificarlo, aplicar acciones correctivas y si es necesario, cambiar la acción preventiva.

Se determinará que se puede hacer con ese producto dependiendo de que no conformidad se trate.

Todo estará reflejado en los registros de producto no conforme.

8.4 Análisis de datos.

Todos los responsables se reunirán determinan, recopilan y analizan los datos para evaluar el SGC y saber si es adecuado y efectivo.

Una vez analizados, los resultados se presenta en la reunión de la alta dirección ya que informa de:

- Satisfacción del cliente.
- Conformidad de los requisitos del producto.
- Como funciona el SGC y cómo soluciona las no conformidades del proceso y del producto.
- Los proveedores.

8.5 Mejora.

8.5.1 Mejora Continua.

La alta dirección y los responsables de los procesos se encargarán de que el SGC mejore continuamente.

Lo harán según las recomendaciones de las auditorías internas se realizarán procedimientos, tomando en cuenta la política, objetivos de calidad y las opiniones de la Dirección.

8.5.2 Acciones correctivas.

Las acciones correctivas aplicadas dentro del SGC ISO 9001:2008, implementado en Mar Nature S.A. derivan principalmente de las no conformidades detectadas por:

- Auditorías Internas de Calidad.
- Reclamaciones de clientes.
- Revisiones al Sistema de Gestión de Calidad.
- Auditorías Externas de Calidad.

La no conformidad que da origen a una acción correctiva que será registrada en un registro específico en donde se indica:

- la descripción de la no conformidad
- el análisis de sus causas
- la disposición inmediata
- las acciones correctivas/preventivas
- el seguimiento de la acción con el responsable y la fecha de implementación.

Se nombrará un responsable que coordinará los seguimientos de la implementación de una acción correctiva y su cierre a las no conformidades detectadas durante las Auditorías Internas. Las acciones correctivas derivadas de un producto no conforme, reclamaciones de cliente, etc son responsabilidad del jefe de cada área, el cual deberá.

El director de calidad es el encargado de supervisar las diferentes acciones correctivas.

8.5.3 Acciones preventivas.

Las acciones preventivas son manejadas de igual forma que las acciones correctivas, siendo su fuente de origen:

- Análisis de Informes estadísticos.
- Registros de calidad.
- Reclamaciones de clientes.
- Reuniones de Revisión por la Dirección.
- Cumplimiento de Objetivos de Calidad.
- Medición de satisfacción de clientes.
- Acciones de mejora determinadas por la Dirección.

Estas acciones son analizadas por el responsable de cada área, quien aprueba la implementación de las acciones propuestas.