

MANUAL DE CALIDAD



MANUAL

Índice

Índice.....	2
1. Objeto y Campo de Aplicación.....	4
1.1. Generalidades.....	4
1.2. Aplicación.....	4
2. Referencias normativas.....	5
3. Términos y Definiciones.....	5
4. Contexto de la organización.....	5
4.1. Comprensión de la organización y su contexto.....	5
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	6
4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad.....	6
4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.....	7
5. Liderazgo.....	8
5.1. Liderazgo y Compromiso.....	8
5.1.1. Generalidades.....	8
5.1.2. Enfoque al Cliente.....	8
5.2. Política.....	9
5.2.1. Política de Calidad.....	9
5.2.2. Comunicación de la Política.....	9
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	9
6. Planificación.....	10
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	10
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.....	10
6.3. Planificación de los cambios.....	10
7. Apoyo.....	10
7.1. Recursos.....	10
7.1.1. Generalidades.....	10
7.1.2. Personas.....	10
7.1.3. Infraestructura.....	10
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos.....	11
7.1.5. Recursos de seguimiento y medición.....	11
7.2. Competencia.....	11
7.3. Toma de conciencia.....	11
7.4. Comunicación.....	12
8. Operación.....	12
8.1. Planificación y control operacional.....	12
8.2. Requisitos para los productos y servicios.....	12
8.2.1. Comunicación con el cliente.....	12
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios.....	13
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	13
8.5. Producción y provisión del servicio.....	13
8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio.....	13
8.5.2. Identificación y trazabilidad.....	13
8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.....	13
8.5.6. Control de los cambios.....	14
8.6. Liberación de los productos y servicios.....	14
8.7. Control de las salidas no conformes.....	14
9. Evaluación del desempeño.....	15
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....	15
9.1.1. Generalidades.....	15

MANUAL

9.1.2.	Satisfacción del cliente	15
9.1.3.	Análisis y evaluación	15
9.2.	Auditoría interna	16
9.3.	Revisión por la dirección	16
9.3.1.	Generalidades	16
9.3.2.	Entradas de la revisión por la dirección	16
9.3.3.	Salidas de la revisión por la dirección	17
10.	Mejora	17
10.3.	Mejora continua.....	17

MANUAL**1. Objeto y Campo de Aplicación****1.1****Generalidades**

Somos una empresa líder en alimentación y servicios de consultoría alimentaria. Brindamos soluciones a la medida de cada cliente, ofreciéndole un estilo y atención personalizados.

Somos una empresa joven, pero contamos con más de 40 años de experiencia desarrollándonos en el ámbito gastronómico, y con el paso de los años hemos avanzado en nuestra forma de pensar y de establecer nuestro único objetivo: Garantizar una Alimentación de Calidad a grandes comunidades. La correcta programación dietética basada en las indicaciones de la ciencia de la alimentación es una garantía de equilibrio nutricional que la empresa recomienda a sus clientes para asegurar preparaciones equilibradas y variadas.

En Cook Master se trabaja con planificación estratégica y operativa; nos asumimos como una empresa integradora de soluciones de servicios a costos competitivos.

Cook Master ha definido una misión, una visión y valores compartidos:

Misión:

Desarrollar para las Comunidades que asistimos, dentro del marco de contratación acordado, actividades económicas ligadas a la alimentación, hotelería, limpieza y seguridad, con la suficiente flexibilidad e innovación que permita la satisfacción de sus necesidades a costos competitivos, logrando que este acto se transforme para el destinatario en una experiencia lo más placentera posible, cualesquiera sean las circunstancias en que deba ser prestado.

Visión:

En un país con inmensas posibilidades de producir alimentos, desarrollaremos productos y servicios de alimentación innovadores para grandes comunidades del mercado local y el exterior, que contemplen la atención integral de los consumidores atendiendo servicios relacionados como hotelería, limpieza y seguridad.

Valores:

Capacidad de resolución – Confiabilidad – Adaptabilidad - Orientación a la Sustentabilidad

1.2**Aplicación**

El objetivo del presente Manual es definir las características del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), así como también establecer los mecanismos para su implementación.

MANUAL

El alcance definido para el mismo está basado en:

Servicios de alimentación institucional con elaboración de comidas, racionamiento y distribución en el sitio.

Recepción de mercadería, almacenamiento, preparación de pedidos y/o logística integral de alimentos y otros productos para comedores institucionales y otras organizaciones.

Fraccionamiento, depósito, conservación y logística de productos alimenticios, secos y frescos.
Servicio de catering.

[Servicio de catering: elaboración de viandas y ensaladas y su despacho.](#)

Referencias normativas

- Norma ISO 9001: 2015 - Sistema de gestión de la calidad – Requisitos.
- Norma IRAM 14201:2007. Servicios de Alimentos – Buenas Prácticas de Manufactura
- Norma ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social
- Norma ISO 14001-2004. Gestión Ambiental
- Marco regulatorio aplicable a la distribución de alimentos:
 - ▣ Código Alimentario Argentino (Decreto 2126/71) Ley 18.284 y sus disposiciones reglamentarias.
 - ▣ Normas relacionadas con productos alimenticios reg. de inspección de prod. y subprod. y derivados de origen animal (SENASA).
 - ▣ Transporte de sustancias alimenticias
- Marco regulatorio aplicable a la logística: Ley de tránsito. Ley N° 24.449.

2

Términos y Definiciones

Como elemento de consulta sobre el vocabulario se utilizará la norma ISO 9000:2015

3

Contexto de la organización

3.1

Comprensión de la organización y su contexto

Análisis de contexto externo

- Mercado muy competitivo. Aparición de nuevos competidores con capacidad cubrir pequeños/medianos servicios.
- Mercado muy exigente con objetivos de operación y calidad muy elevados.

MANUAL

- Los clientes de menor volumen y alto valor agregado en sus exigencias requieren de 100 % de cumplimiento en cuanto a requisitos de calidad y demás condiciones del contrato.
- El mercado en el cual nos desempeñamos solicita altos estándares en cuanto a certificaciones, ISO 9001, ISO 14001, FSSC 22000 y otros requisitos como Responsabilidad Social Empresaria, Sustentabilidad
- El mercado requiere de alta proactividad en cuanto a la presentación de innovaciones.
- La optimización de los servicios y presentación de alternativas es solicitada a diario por motivos de costos y sustentabilidad.

Análisis de contexto interno

- Capacidad de operación elevada para poder asistir a clientes de alto volumen.
- Cultura del alto volumen con lo que nuestro estándar de calidad en algunos casos no llega a satisfacer completamente a clientes que piden casi cero defectos.
- Equipamiento y condiciones edilicias, que si bien se están actualizando, mediante la realización de obras y compra de equipos, aun no logra realizar en todos los sitios.
- Estructura en reacomodamiento, con nuevas áreas y nuevos proyectos en función de dar respuesta a los nuevos requerimientos y necesidades del mercado.
- Elevados costos de operación.
- Seguimiento variable en clientes existentes.

3.2

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Debido al efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, se crea el Procedimiento:

PO-CA-08: Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y análisis de riesgos

3.3

Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

- Alcance: definido en el punto 1.2.
- Exclusiones Permitidas
Se excluye el punto 8.3 del Sistema de Gestión de Calidad dado que el alcance definido por la Organización, no involucran tareas de diseño y desarrollo. Debido a que los procesos comerciales en los cuales participa la Organización determinan claramente en sus contratos/pliegos licitatorios, los requisitos a cumplir con los clientes respecto de: alimentos/ productos a distribuir, características, marcas, cantidades, esquemas de elaboración y horarios de entrega; debido a ello Cook Master SRL no realiza diseño y desarrollo alguno.

MANUAL**3.4****Sistema de gestión de la calidad y sus procesos**

La Organización establece, documenta e implementa su Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de las Normas Internacionales ISO 9001:2015, 14201:2007, procurando la mejora continua del mismo. Para ello, identifica los productos y servicios a vender, como los procesos necesarios y determina su secuencia e interacción documentándolos mediante los Mapas de Procesos:

MP-OP-01: Catering

MP-OP-02: Cocido

MP-OP-03: Crudo Asistido

MP-OP-05: Granel

Asimismo, la Organización define los métodos y criterios necesarios para el funcionamiento efectivo del sistema y el control de los procesos identificados. Asegura la disponibilidad de recursos e información necesaria, aplicando metodologías de medición, análisis y ejecutando las acciones definidas para alcanzar los resultados previstos y la mejora continua.

A fin de cumplimentar con los requisitos de documentación definidos en la norma ISO 9001:2015, la Organización ha definido su estructura Normativa, los lineamientos y metodología para la elaboración, aprobación, publicación y control de documentos y registros en el Procedimiento Elaboración, Administración y Control de Normativas y Registros (PO-CA-01)

Adicionalmente a los procedimientos específicos requeridos por la norma ISO 9001: 2015, la Organización ha documentado los procesos operativos, de soporte y de dirección que considera clave para su gestión.

4**Liderazgo****4.1****Liderazgo y Compromiso****4.1.1****Generalidades**

La Dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación de su sistema de gestión de calidad y de la mejora continua de su eficacia, a través de:

- la comunicación a toda la organización sobre la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, legales y reglamentarios
- la definición de la política de calidad
- el establecimiento de los objetivos de calidad
- la realización de la revisiones por la dirección y

MANUAL

- el aseguramiento de la disponibilidad de los recursos necesarios

5.1.2**Enfoque al cliente**

La Organización se asegura que se determinen y cumplan los requisitos de sus clientes, tanto primarios como secundarios, con el objetivo de garantizar su satisfacción. Para ello desarrolló e implementó un procedimiento de Evaluación de Satisfacción de Clientes (PO-CA-02).

MANUAL**5.2****Política****5.2.1****Política de Calidad**

A fin de establecer un marco de referencia para el Sistema de Gestión de la Organización, la Alta Dirección ha definido e implementado una Política de Calidad para apoyar la dirección estratégica de la Compañía. (Ver PL-CA-01).

5.2.2**Comunicación de la Política**

Inicialmente se comunica en la inducción al momento de ingreso, luego ésta también es comunicada mediante capacitación, carteleras, Intranet, etc.

5.3**Roles, responsabilidades y autoridades en la organización**

La Organización establece las responsabilidades y la autoridad, definiendo una estructura organizacional, representada en el Organigrama.

La Gerencia General define los roles y responsabilidades de manera de asegurar la implementación, adecuación y mantenimiento del Sistema de Gestión a través de todas las áreas de la organización involucradas y definidas en el mapa de procesos.

Con el objeto de implementar y mantener el Sistema de Gestión eficaz, la dirección define las autoridades en el organigrama y se define posteriormente las responsabilidades de las Gerencia.

El Area de Calidad, cuya función será la revisión del SGC, detectando oportunidades de mejora y necesidades de cambios, con el objetivo de mejorar el Sistema, los procesos, los productos y detectando necesidades de recursos.

Los aspectos relacionados con el SGC se comunican a todos los miembros de la organización a través de distintos canales: carteleras, reuniones, mails, capacitaciones, intranet, etc.

Anualmente, la Gerencia General junto con los Gerentes y /Jefes define los objetivos y planes de acción de la Organización, los cuales se documentan en el Plan Operativo. Cada fin de año se evalúa si los mismos se alcanzaron, si se mantienen y si es necesario definir nuevas metas para el año siguiente.

Por otro lado, se generan, miden y analizan indicadores de los principales procesos, a fin que sirvan de input para la toma de decisiones tendientes al logro de los objetivos de calidad planteados.

MANUAL

5

Planificación

5.1

Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Al aplicar el Sistema de Gestión de la Calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en 4.1 y 4.2, teniendo en cuenta el Procedimiento:

PO-CA-08: Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y análisis de riesgos

6.2

Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Los objetivos son revisados periódicamente en las reuniones de seguimiento y en la Revisión por la Dirección.

Cada área tiene metas y objetivos relacionados a la Calidad, Satisfacción de Clientes, Sustentabilidad y Proyectos.

Los objetivos están definidos para lograr el cumplimiento de las Políticas:

- Política de Calidad: PL-CA-01
- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo: PL-RH-03
- Política de Sustentabilidad: PL-RSC-02
- Política de Conflicto de Intereses: PL-RSC-01

6.3

Planificación de los cambios

Existe un procedimiento para la evaluación del potencial impacto de los cambios que se generen. PO-CA-03: Gestión de Cambios.

6 Apoyo**6.1 Recursos****7.1.2. Personas**

La Organización determina y proporciona los recursos necesarios, según el alcance estipulado en la contratación, para:

- Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia
- Aumentar la satisfacción del cliente

7.1.3**Infraestructura**

La Organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para el

MANUAL

desarrollo adecuado de los procesos del SGC, en lo concerniente a espacio físico, equipamiento, hardware y software. Según lo especificado en el Procedimiento de Mantenimiento (PO-OP-07)

7.1.4**Ambiente para la operación de los procesos**

Asimismo, determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto/servicio. Observa las condiciones de seguridad e higiene necesarias a través de los controles efectuados por un especialista en la materia, cuya planificación y registro se encuentran en el Libro de Inspección de Seguridad e Higiene, tablero de puntuación respectivo de cada servicio. Además, se siguen los lineamientos especificados en el Procedimiento de Limpieza- Desinfección (PO-OP-06) y Manejo Integrado de Plagas (PO-OP-09)

7.1.5.2**Trazabilidad de las mediciones**

La Organización determina mecanismos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad del producto con los requisitos establecidos en el Procedimiento de Controles y Calibración de Equipos (PO-OP-08).

Se han identificado los equipos que afectan directamente la calidad del producto/ servicio y se mantienen los registros de los resultados de calibración y verificación.

7.2**Competencia**

La Organización se asegura que el personal asignado a trabajos que afectan la calidad del producto/ servicio sea competente en base a la educación, formación, habilidades y experiencia.

Con este objetivo identifica los perfiles necesarios para su Sistema de Gestión de Calidad y los documenta en las descripciones de puestos respectivas.

Realiza la selección de acuerdo al Procedimiento de Incorporación de Personal (PO-RH-04)

Asimismo, evalúa el desempeño del personal y establece un plan de capacitación acorde a las necesidades detectadas, según lo especificado en el procedimiento de Gestión de Desempeño (PO- RH-05) y en el de Capacitación (PO-RH-03)

7.3**Toma de conciencia**

La Dirección:

- Difundirá la Política y los Objetivos de Calidad a todos sus miembros a fin de crear una conciencia de trabajo orientada a cumplir los mismos.
Cada Gerente, Jefe o Encargado es responsable de asegurar que su personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los Objetivos.
- A través del Departamento de Recursos Humanos se mantendrán los registros apropiados de los entrenamientos, formación, habilidades y experiencias.

MANUAL**7.4****Comunicación**

La Dirección de la organización define e implementa un proceso eficaz para las comunicaciones internas y externas de manera de asegurar la eficacia del sistema de gestión de la calidad documentado en el procedimiento.

PO-CE-01: Comunicación externas

PO-RH-13: Comunicaciones Internas

8**Operación****8.1 Planificación y control operacional**

La Organización planifica y desarrolla todos los procesos necesarios para la realización del producto/ servicio, basado en los requisitos del cliente y proporcionando los recursos adecuados; según lo especificado en el Procedimiento de Propuestas y Presupuestos (PO-CO-04)

Asimismo, establece las actividades de verificación, validación, seguimiento e inspección específicos para el producto/servicio, así como los criterios para la aceptación del mismo y los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto/servicio resultante cumplen con los requisitos identificados.

Dicha planificación se evidencia en la documentación de todos sus procesos operativos, de acuerdo a lo definido en los procedimientos.

8.2**Requisitos para los productos y servicios****8.2.1****Comunicación con el cliente**

La Organización determina los requisitos relacionados con el producto/servicio, los especificados por el cliente y los requisitos legales aplicables.

La revisión de los requisitos queda formalizada en la firma de los contratos y/o la aceptación por parte del cliente, dependiendo el servicio del que se trate.

Para la verificación del cumplimiento de los requisitos del cliente, la Organización desarrolló un procedimiento de Evaluación de la Satisfacción de Clientes (PO-CA-02).

Para obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas, la compañía desarrolló el Área de Servicio de Post-Venta que realiza gestión de los mismos a través del procedimiento: Instructivo Carga de Reclamos (IN-OP-04).

MANUAL**8.3****Diseño y Desarrollo de productos y servicios.**

Se excluye este punto del Sistema de Gestión de Calidad según lo fundamentado en el punto 4.3 del presente Manual.

8.4**Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

La Organización se asegura que los productos, bienes y servicios adquiridos cumplen los requisitos definidos a través de los mecanismos establecidos en los procedimientos de Planeamiento de Compras (PO-CM-01-02-03-04-05-06) y selecciona, negocia y evalúa periódicamente a sus proveedores, según lo estipulado en el procedimiento de Selección y Evaluación de Proveedores (PO-CM-12)

8.5**Producción y provisión del servicio****8.5.1****Control de la producción y de la provisión del servicio**

La Organización lleva a cabo la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas, mediante la disponibilidad de instrucciones de trabajo, equipo apropiado, seguimiento y medición adecuados.

8.5.2**Identificación y trazabilidad**

La Organización puede realizar el seguimiento (trazabilidad) de la prestación del servicio en las etapas de planificación, realización del producto, distribución y seguimiento. Requisitos establecidos en el procedimiento de manufactura y distribución de alimentos (PO-OP-04)

8.5.3**Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos**

La Organización identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que, siendo propiedad del cliente, están bajo su control y mantiene los registros apropiados. Según lo especificado en el procedimiento de Manufactura y Distribución de Alimentos (PO-OP-04) y el de Control de Inventarios (PO-CG-01).

MANUAL**8.5.6****Control de los cambios**

La organización revisa y controla los cambios para la producción o la prestación de servicios, y conserva la información documentada. El control de cambios se describe en el punto 6.3

8.6**Liberación de productos y servicios**

El seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de los requisitos, se efectúa de acuerdo al procedimiento de Evaluación de Satisfacción de Clientes (PO-CA-02). A su vez, también se realizará una medición de satisfacción de clientes internos.

La organización define y documenta el Procedimiento de Auditorías Internas (PO-CA-07) con el fin de determinar si su sistema de gestión de calidad es conforme con las disposiciones planificadas para la realización del servicio, los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, los requisitos del cliente, los requisitos legales y de la organización; y si se encuentra implementado y se mantiene en forma eficaz.

El Area de Calidad establece el Programa de Auditoría Interna, que es aprobado por la Gerencia General, teniendo en cuenta:

- los procesos y áreas a auditar
- los resultados de Auditoria previas
- los criterios de auditoría definidos
- el alcance, la frecuencia y la metodología a aplicar

Los resultados de las Auditorias se registran en informes de Auditoria interna, que son revisados por la Gerencia General. (Procedimiento de Auditorías Internas PO-CA-07).

Los hallazgos de las auditorías internas son tratados según el procedimiento de Registro y Seguimiento de Hallazgos (PO-CA-06)

Con el fin de demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los objetivos planteados, se establecen metodologías de seguimiento y medición para cada proceso del sistema de gestión de calidad. La Organización establece objetivos y metas, en los niveles pertinentes, para la medición de los procesos, que se analizan periódicamente a fin de detectar desvíos y establecer las acciones correctivas necesarias.

8.7**Control de las salidas no conformes**

La Organización se asegura que el producto/servicio no conforme con los requisitos, se identifique y controle para prevenir su utilización o entrega no intencionada. La Organización define el tratamiento del producto no conforme de acuerdo a los siguientes procedimientos documentados para cada servicio: Procedimiento de Recepción de mercadería (PO-OP-02), Almacenamiento (PO-OP-03), Manufactura y Distribución de alimentos (PO-OP-04); y del Procedimiento de Registro y Seguimiento de Hallazgos (PO-CA-06), Parte diario de facturación, Control del picking, Decomiso Recall de Mercadería (IN-CA-03).

MANUAL**9****Evaluación del desempeño****9.1****Seguimiento, medición, análisis y evaluación****9.1.1****Generalidades**

La Organización planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del servicio, asegurar la conformidad del sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia.

9.1.2**Satisfacción del cliente**

Para determinar el desempeño del sistema de gestión de la Calidad, la Organización mide anualmente la percepción del Cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos mediante la “Encuesta de Satisfacción del Cliente”.

Los métodos para obtener y utilizar dicha información serán descriptos en el PO-CA-02: Satisfacción de Clientes.

9.1.3**Análisis y evaluación**

La Organización determina, recopila y analiza los datos relevantes para demostrar la eficacia de su sistema de gestión de calidad e identificar oportunidades de mejora.

El análisis de estos datos proporciona información sobre:

- la satisfacción del cliente
- la conformidad con los requisitos del producto, a través de reclamos / notas formales / partes diarios de facturación
- características y tendencias de los procesos y productos/servicios incluyendo las oportunidades de realizar acciones preventivas, a través de las auditorías internas del SGC
- los proveedores a través de la evaluación a proveedores

Los datos se presentan a través de Indicadores propios de cada departamento, que serán enviados al área de Control de Gestión del 1 al 10 de cada mes, con el cierre de la información del mes anterior.

Además, el Departamento de Calidad presentará los datos referentes a auditorías internas de Calidad, Auditorías de Seguridad e Higiene y seguimiento de la medición de la satisfacción de clientes a través de reuniones periódicas inter-departamentales para analizar y definir acciones en caso de desvíos de objetivos.

MANUAL**9.2.****Auditoría interna**

La Organización define y documenta el Procedimiento de Auditorías Internas (PO-CA-07) con el fin de determinar si su sistema de gestión de calidad es conforme con las disposiciones planificadas para la realización del servicio, los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, los requisitos del cliente, los requisitos legales y de la organización; y si se encuentra implementado y se mantiene en forma eficaz.

El Área de Calidad establece el Programa de Auditoría Interna, que es aprobado por la Gerencia General, teniendo en cuenta:

- los procesos y áreas a auditar
- los resultados de Auditoría previas
- los criterios de auditoría definidos
- el alcance, la frecuencia y la metodología a aplicar

Los resultados de las Auditorías se registran en informes de Auditoría interna, que son revisados por la Gerencia General. (Procedimiento de Auditorías Internas PO-CA-07).

Los hallazgos de las auditorías internas son tratados según el procedimiento de Registro y Seguimiento de Hallazgos (PO-CA-06)

Con el fin de demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los objetivos planteados, se establecen metodologías de seguimiento y medición para cada proceso del sistema de gestión de calidad. La Organización establece objetivos y metas, en los niveles pertinentes, para la medición de los procesos, que se analizan periódicamente a fin de detectar desvíos y establecer las acciones correctivas necesarias.

9.3**Revisión por la Dirección****9.3.1****Generalidades**

El Área de Calidad se reúne como mínimo, anualmente, en el cuarto trimestre del año con Gerencia General a fin de realizar la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad para asegurar el cumplimiento del mismo y definir los mecanismos de corrección necesarios en caso de detectar desvíos. Deja como registro de la revisión, la presentación utilizada en la misma, con el detalle de los temas tratados y las decisiones y acciones definidas en la misma.

9.3.2**Entradas de la revisión por la Dirección**

Los elementos de entrada para la revisión son los siguientes:

- a) los resultados de auditorías,
- b) la retroalimentación del cliente,
- c) el desempeño de los procesos y la conformidad del producto,
- d) el estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y
- g) las recomendaciones para la mejora.

9.3.3

MANUAL**Salidas de la revisión por la Dirección**

Los resultados de la Revisión por la Dirección incluirán todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- 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.
- Las necesidades de recursos.

Se registran entradas y salidas en el FO-CA-21 Revisión por la Dirección

**10
Mejora**

Las revisiones por la Dirección, el análisis de indicadores y las auditorías internas, así como las evaluaciones de proveedores y clientes, constituyen el input para la mejora del SGC.

La Organización define y documenta el procedimiento de Registro y Seguimiento de Hallazgos (PO- CA-06), donde establece las actividades y medidas necesarias para corregir una situación no conforme, evitar su repetición o prevenir su ocurrencia y proponer acciones de mejora, con el objetivo de implementar un proceso de Mejora Continua.

Estas actividades incluyen:

- No conformidades existentes y potenciales (incluyendo las quejas de los clientes)
- Identificación de las causas de las no conformidades existentes y potenciales
- Evaluación de la necesidad de acciones que aseguren la no repetición de las no conformidades y para prevenir la ocurrencia de las potenciales, su definición e implementación.
- Registro de los resultados de las acciones tomadas para la verificación de su efectividad
- Revisión de las acciones correctivas y preventivas tomadas.

10.3**Mejora continua**

La Organización utiliza la siguiente información:

- Política de Calidad e Inocuidad
- Objetivos de Calidad e Inocuidad
- Seguimiento de planes de acción
- Resultados de las auditorías
- Análisis de datos
- Acciones correctivas
- Revisión por la Dirección

Con el objetivo de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad e Inocuidad.

IV. REGISTROS

N/A

V. CONTROL DE CAMBIOS

MANUAL

Versión	CAMBIOS
2.	Se agregan los puntos de revisión por la dirección
3.	Se agregan puntos IV/V/VI. Se mejoró el punto de exclusiones
4.	Se cambian los sitios del alcance de certificación
5.	Se sacan los aspectos de la Política del Manual. Se adecua el alcance para equiparlo al certificado y se sacan los sitios del detalle
6.	Se actualizan los puntos según la nueva versión ISO 9001-2015
7.	Se actualiza alcance

VI. ANEXOS

N/A