

JEMA

ENJE, S.A.

Carril de los Sernas, nº16
30.157 ALGEZARES (Murcia)

Tlfno: 968 84 33 03

Fax: 968 84 46 02

Móvil: 609 10 43 73

MANUAL DE CALIDAD

ELABORADO POR:
Fdo. Responsable de Calidad

APROBADO POR:
Fdo. Gerencia

CODIGO	EDICION	FECHA ENTRADA EN VIGOR
MC	02	12/03/2008
CAMBIOS RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR		
02. SE EDITA UN NUEVO MANUAL MÁS COMPLETO		

ENJE, S.A.	MANUAL DE CALIDAD		
MC	Rev.02	05/02/2008	Página 2 de 26

CAPÍTULO TÍTULO

P	Portada
I	Índice
1	Presentación de la organización
2	Objeto y campo de aplicación
	2.1. Objeto
	2.2. Alcance
	2.3. Normas de referencia
3	Tabla de referencias cruzadas
4	Sistema de Gestión de la Calidad
	4.1. Requisitos generales
	4.2. Requisitos de la documentación
5	Responsabilidad de la dirección
	5.1. Compromiso de la dirección
	5.2. Enfoque al cliente
	5.3. Política de calidad
	5.4. Planificación
	5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación
	5.6. Revisión por la Dirección
6	Gestión de los recursos
	6.1. Provisión de recursos
	6.2. Recursos humanos
	6.3. Infraestructura
	6.4. Ambiente de trabajo
7	Realización del producto
	7.1. Planificación de la realización del producto
	7.2. Procesos relacionados con el cliente
	7.3. Diseño y desarrollo
	7.4. Compras
	7.5. Producción y prestación del servicio
	7.6. Control de equipos de medición y seguimiento
8	Medición, análisis y mejora
	8.1. Generalidades
	8.2. Seguimiento y Medición
	8.3. Control del producto no conforme
	8.4. Análisis de datos
	8.5. Mejora
A	Anexos
	I Mapa de procesos
	II Listado de Documentación en vigor

ENJE, S.A.	MANUAL DE CALIDAD		
MC	Rev.02	05/02/2008	Página 3 de 26

1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

ENJE, S.A., es una empresa familiar fundada en el año 1973, situada en Carril de los Sernas, nº16, en Algezares (Murcia). La actividad en sus inicios y durante unos 20 años fue la de matadero de conejos y distribución de los mismos, con el nº de Registro Sanitario 10.03240/MU.

Actualmente la actividad es la de almacenamiento frigorífico y comercialización de productos cárnicos, con nº de Registro Sanitario 40.13307/MU.

ENJE, S.A., trabaja bajo la marca comercial JEMA, desde sus inicios.

El principal cliente es la Administración, optando a la distribución de productos en sus centros mediante, la adjudicación de los servicios demandados en concursos públicos convocados: Instituciones Penitenciarias, Ejército, Hospitales, Residencias...

Entre nuestros clientes se encuentran también comedores colectivos y empresas de suministro a los mismos: comedores de empresa, escolares, servicios de catering...

Nuestros clientes son muy exigentes en cuanto a la calidad de los productos, así como en su envasado y los gramajes de cada uno de nuestros artículos.

La preparación de cada uno de los pedidos requiere la máxima atención y dedicación de nuestro personal, por lo que la mayor parte del trabajo se centra en el despiece y envasado "a la carta".

Son estas circunstancias, junto con la atención personalizada y trato familiar al cliente, las que nos diferencian de nuestros más cercanos competidores, y nos convierten hoy por hoy en líderes de este mercado.

2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

2.1. OBJETO

Este manual tiene por objeto definir los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de **ENJE, S.A.** de conformidad con los requisitos aplicables de la norma ISO:9001, destacando los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos de los clientes y con los requisitos reglamentarios que le son de aplicación.

2.2. ALCANCE

El sistema de Gestión de la Calidad definido en este manual se aplica a las actividades de:

- **Almacenamiento, Acondicionamiento y Venta de productos cárnicos.**

ENJE, S.A.	MANUAL DE CALIDAD		
MC	Rev.02	05/02/2008	Página 4 de 26

2.3. NORMAS DE REFERENCIA

El SGC de **ENJE, S.A.** se ha establecido de acuerdo con los requisitos establecidos en la norma:

UNE-EN-ISO 9001:2000

"SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD - REQUISITOS"

Exclusiones :

Queda excluido el punto 7.3.1 de Diseño y Desarrollo, ya que Enje, S.A. no realiza diseño de productos, sino que trabaja siempre bajo las especificaciones del cliente.

Para su desarrollo se han tenido en cuenta los fundamentos, términos, definiciones y recomendaciones descritos en las normas:

UNE-EN-ISO 9000:2000

"SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD - FUNDAMENTOS Y VOCABULARIO"

UNE-EN-ISO 9004:2000

"SISTEMAS DE GESTION DE LA CALIDAD - RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA DEL DESEMPEÑO"

ENJE, S.A.	MANUAL DE CALIDAD		
MC	Rev.02	05/02/2008	Página 5 de 26

3. TABLA DE REFERENCIAS CRUZADAS

APARTADO UNE-EN ISO 9001	TÍTULO	MANUAL	FICHAS DE PROCESO E INSTRUCCIONES
4	Sistema de Gestión de la Calidad	Capítulos 1, 2, 3 y 4	FP-01 Control de la Documentación y de los registros.
5	Responsabilidad de la Dirección	Capítulo 5	FP-12 Planificación y Revisión del SGC
6	Gestión de los recursos	Capítulo 6	FP-07 Gestión de la Formación, toma de conciencia y sensibilización. FP-10 Control de equipos
7	Realización del producto	Capítulo 7	FP-02 Evaluación de proveedores y compras. FP-05 Control de Seguridad Alimentaria I-05-01 Trazabilidad I-05-02 Manipulado I-05-02 Almacenamiento I-05-03 Plan de limpieza I-05-05 Plan de muestreo y analíticas FP-06 Relaciones con clientes FP-10 Control de equipos
8	Medición, análisis y mejora	Capítulo 8	FP-03 Gestión de las No conformidades / Reclamaciones FP-04 Mejora FP-11 Auditorías FP-09 Seguimiento de los procesos FP-08 Evaluación de satisfacción de clientes

ENJE, S.A.	MANUAL DE CALIDAD		
MC	Rev.02	05/02/2008	Página 6 de 26

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1. REQUISITOS GENERALES

Para el diseño del SGC de **ENJE, S.A.** se ha optado por la elección de un sistema orientado hacia la gestión por procesos. Para la implantación de este modelo de gestión se han desarrollado las actividades siguientes:

- Identificación de los procesos de realización, considerando como tales a aquellos relacionados directamente con la prestación de servicios a nuestros clientes.
- Determinación de la secuencia e interacción de estos procesos.
- Determinación de los métodos y criterios para asegurar el funcionamiento efectivo y el control de los procesos.
- Asegurar la disponibilidad de la información necesaria para apoyar el correcto funcionamiento y seguimiento de los procesos desarrollados.
- Establecer métodos adecuados para la medición, seguimiento y análisis de los procesos y la implantación de las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua.

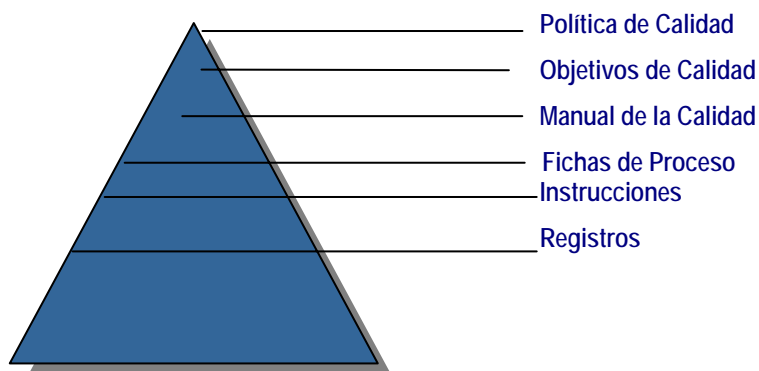
Cuando se contratan externamente procesos que afectan la conformidad del servicio con los requisitos, **ENJE, S.A.** se asegura del control de los mismos.

Este sistema de gestión se encuentra descrito en la documentación del SGC incluyendo, tanto los procedimientos requeridos explícitamente por las normas aplicables, como aquellos que **ENJE, S.A.** considera necesarios para asegurar el funcionamiento y seguimiento efectivo de los procesos desarrollados.

En el mapa de procesos del Anexo I se representan los procesos definidos.

4.2. ESTRUCTURA DOCUMENTAL

La documentación del SGC de ENJE, S.A.. se estructura de la siguiente forma:



ENJE, S.A.	MANUAL DE CALIDAD		
MC	Rev.02	05/02/2008	Página 7 de 26

Como documento fundamental del SGC se encuentra la Política de Calidad, donde se describen los compromisos que adquiere la organización para cumplir con los requisitos, tanto del cliente como los reglamentarios y de mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Esta Política es la base para fijar los Objetivos.

En el Manual de Calidad está incluida esta Política junto a una descripción de los procesos, una referencia a los documentos que los desarrollan, y las responsabilidades de la Dirección y Responsables de Departamentos.

En las Fichas de proceso se describen las actividades realizadas relacionados con la prestación de los servicios y con la gestión del SGC.

Las Instrucciones son documentos más específicos que complementan o amplían a las fichas de proceso en actividades que necesitan un desarrollo más detallado.

Mediante los Registros se evidencia la implantación de lo descrito en la documentación del Sistema de Gestión.

La sistemática para la elaboración, identificación y control de la documentación del sistema está descrita en la ficha de proceso FP-01.

4.3. REGISTROS

Todos los registros generados en ENJE, S.A.. se emiten y mantienen con el fin de demostrar la conformidad con los requisitos especificados y verificar el funcionamiento del SGC.

El archivo de los registros del SGC será de forma que asegure su conservación y fácil recuperación.

El tiempo de conservación será de tres años a excepción de aquellos que por imposición normativa se deban conservar durante un periodo de tiempo superior.

Los registros de calidad son los definidos en el apartado de Registros de los diferentes documentos del sistema.

Los Registros del SGC estarán a disposición de los clientes que los soliciten para confirmar el cumplimiento de los requisitos especificados.

4.3 REFERENCIAS

FICHA DE PROCESO DE CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN- FP-01

ENJE, S.A.	MANUAL DE CALIDAD		
MC	Rev.02	05/02/2008	Página 8 de 26

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El Gerente de **ENJE, S.A.** establece el fiel compromiso para el desarrollo y mejora del sistema de gestión de la calidad por medio de los siguientes aspectos:

- Estableciendo la Política de la Calidad de **ENJE, S.A.**.
- Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad.
- Realizando revisiones periódicas del Sistema de Gestión de la Calidad implantado.
- Asegurando la disponibilidad de recursos, tanto humanos como materiales para el correcto funcionamiento del Sistema.

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La dirección de **ENJE, S.A.**, desarrolla su política y actuaciones con un claro y directo enfoque al cliente, y para ello determina sus requisitos, expectativas y necesidades, evalúa su satisfacción y toma las acciones necesarias para incrementar ésta, comunicando la importancia del cliente al resto de la organización.

La evaluación de la satisfacción del cliente queda definida en la ficha de proceso FP-08.

5.3. POLÍTICA DE CALIDAD

Uno de los objetivos de **ENJE, S.A.** es mantener y superar el nivel de excelencia de sus productos. Este objetivo se sustenta en la Política de la Calidad, definida e impulsada desde el Gerente, que asume los compromisos de comunicarla e implementarla, asegurando que es entendida por todo su personal y se revisa periódicamente, asegurando su cumplimiento.

ENJE, S.A.	MANUAL DE CALIDAD		
MC	Rev.02	05/02/2008	Página 9 de 26

POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD ALIMENTARIA

ENJE, S.A., garantiza el suministro de productos que satisfagan las necesidades de los clientes en cuanto a calidad, seguridad, servicio y costo, mediante la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad en su organización para la actividad de manipulado y comercialización de productos cárnicos.

Para ello:

- Se acoge al cumplimiento de la legislación vigente, adoptando las medidas, cambios y modificaciones que de la misma puedan derivarse.
- Comunica a todos sus empleados su Política y proporciona la formación y sensibilización necesarias para la implicación del personal en la detección, análisis y corrección de defectos, ineficiencias y malas prácticas así como en la eliminación de sus causas.
- Es responsabilidad de cada trabajador de ENJE, S.A., realizar un trabajo impecable y responsable, y con las máximas condiciones higiénicas.
- Se selecciona a los proveedores de forma que se garantice la incorporación a los procesos de materias primas y auxiliares de máxima calidad y seguridad para el consumo.
- Se establece un Sistema que asegure la Trazabilidad.
- Se establecen canales de comunicación con el cliente para garantizar que las desviaciones o errores detectados así como las quejas, reclamaciones y sugerencias recibidas sean consideradas como una fuente de información y de oportunidad para la mejora.
- Se Implantan medidas de control para prevenir y minimizar los riesgos y peligros físicos, químicos y microbiológicos que pudieran generarse en todas las etapas del proceso, desde la recepción de las materias primas y auxiliares hasta la expedición de los productos al cliente. APPCC.
- Se definen objetivos y se evalúa su cumplimiento.
- Se realizan, en consonancia con el principio de Mejora Continua, revisiones y auditorías del Sistema implantado, para asegurar el cumplimiento del mismo.

La Dirección de ENJE, S.A., se compromete a proporcionar los medios (financieros, humanos, etc) necesarios y suficientes para el cumplimiento de lo establecido en esta Política de Calidad.

En Algezares, a 12 de Marzo de 2008.

Mariano Blaya Sánchez
Gerente

ENJE, S.A.	MANUAL DE CALIDAD		
MC	Rev.02	05/02/2008	Página 10 de 26

5.4. PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Asimismo el Gerente de **ENJE, S.A.**, establece anualmente objetivos de la Calidad cuantificables, que se plasman en la Planificación de Objetivos.

Los Objetivos de la Calidad son medibles y coherentes con la Política de Calidad definida y son establecidos en las funciones y niveles pertinentes dentro de **ENJE, S.A.** con implicación directa en el sistema de gestión de la calidad.

Se realiza un seguimiento periódico con el fin de iniciar las acciones oportunas cuando se detecten desviaciones sobre los resultados previstos.

El Responsable de Calidad documenta los resultados obtenidos en un informe que se analiza en la Revisión del Sistema.

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Dirección se compromete a asegurar la planificación de los cambios que puedan afectar al SGC (debidos a modificaciones en normativa, en el sector, en la organización, nuevos servicios, instalaciones o tecnologías, entre otros), y así mantener su integridad. La planificación incluirá: motivo, actividades, responsables, recursos y plazos así como los aspectos del SGC que se ven afectados y sufren por ello modificaciones.

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

□ **GERENTE:**

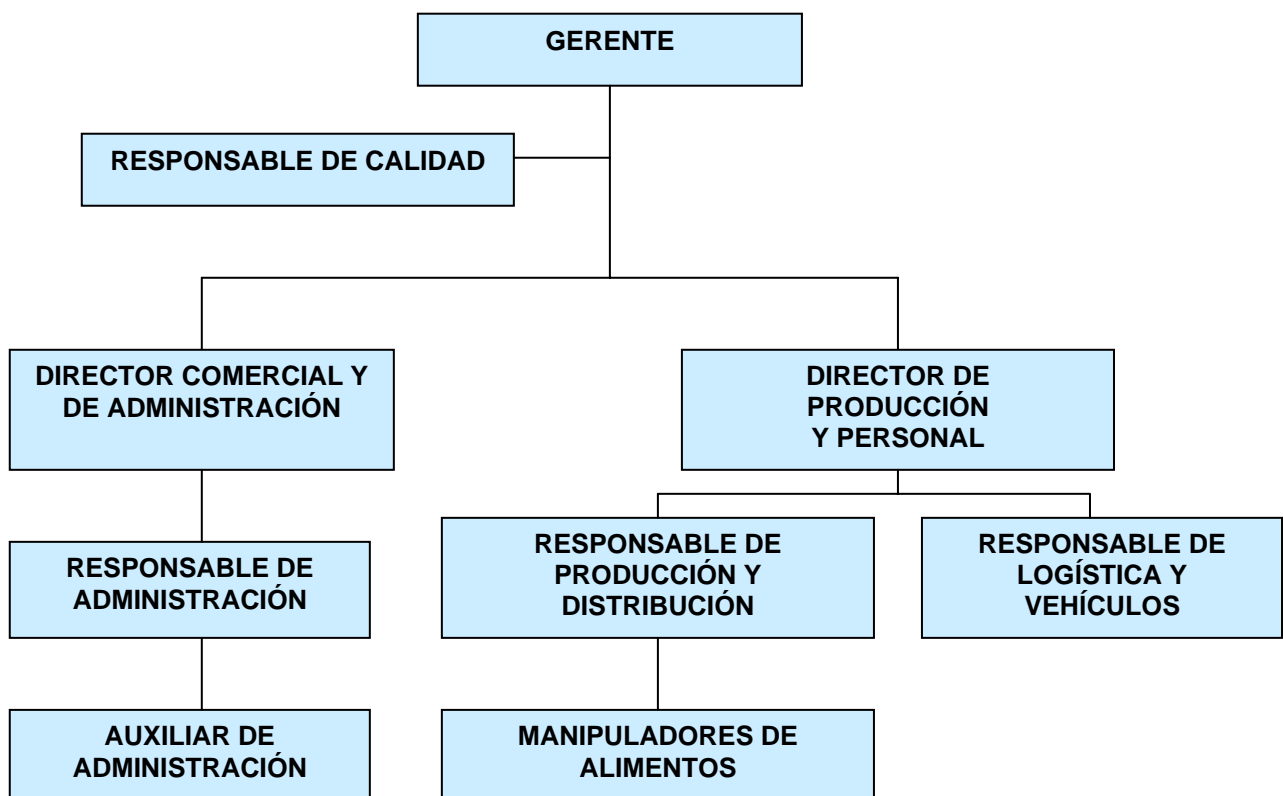
El Gerente de **ENJE, S.A.** tiene la autoridad y responsabilidad para supervisar todos las Áreas de la Empresa en los aspectos de calidad, técnico, económico y de personal.

Tiene, entre otras, las siguientes responsabilidades directamente relacionadas con la Gestión de la Calidad:

ENJE, S.A.	MANUAL DE CALIDAD		
MC	Rev.02	05/02/2008	Página 11 de 26

- Definir y aprobar y revisar la Política de Calidad y fijar los objetivos de Calidad.
- Proporcionar los medios tanto materiales como humanos suficientes para implantar y mantener el SGC, así como para conseguir la adecuada calidad del servicio y formación de los empleados.
- Designar al representante de la Dirección en materia de Gestión de la Calidad .
- Aprobar la documentación básica del Sistema de Gestión.
- Supervisar las actuaciones de las distintas Áreas relacionadas con la Calidad, la adecuación y eficiencia del Sistema de Gestión y fomentar e impulsar el espíritu de equipo, así como el Sistema establecido entre los componentes de la plantilla.
- Firmar y aprobar contratos con las Administraciones Públicas y/o Empresas privadas.
- Aprobar las actividades formativas.
- Elaborar y proponer mejoras de organización y de procesos, y su implantación en el conjunto de la empresa.
- Participar en última instancia en la adopción de medidas correctivas/preventivas y de mejora, concretando el alcance de las mismas.

ORGANIGRAMA



ENJE, S.A.	MANUAL DE CALIDAD		
MC	Rev.02	05/02/2008	Página 12 de 26

Las responsabilidades y funciones de cada puesto son definidas por el Gerente y aparecen definidas en los perfiles de puesto correspondientes.

Las funciones y responsabilidades del primer nivel del organigrama son:

□ **RESPONSABLE DE CALIDAD**

- Actuación como representante de la Dirección en materia de Gestión de Calidad con autoridad y responsabilidad delegadas.
- Seguimiento de los objetivos de calidad.
- Elaboración de informes de satisfacción de clientes.
- Análisis del estado de las no conformidades, acciones correctivas/preventivas y de mejora.
- Planificación de auditorias del SGC, coordinación de su ejecución e información a la Dirección de los resultados.
- Actualización de la Documentación del SGC.
- Es responsable del conocimiento de los requisitos de la legislación específica aplicable en materia de Calidad.
- Información a la Dirección de las desviaciones que se produzcan.
- Evaluación de proveedores /subcontratistas.

□ **DIRECTOR COMERCIAL Y DE ADMINISTRACIÓN**

- Relaciones con proveedores: establecimiento de requisitos de compra
- Relaciones con clientes: establecimiento de requisitos de venta
- Firma de documentación por poderes delegados del Gerente.
- Relaciones con clientes
- Revisión de ofertas y contratos.
- Revisión de reclamaciones de clientes.

□ **DIRECTOR DE PRODUCCIÓN Y PERSONAL**

- Planificación de las compras: realización de pedidos a proveedores
- Preparación de pedidos de clientes
- Planificación de expediciones

ENJE, S.A.	MANUAL DE CALIDAD		
MC	Rev.02	05/02/2008	Página 13 de 26

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El Gerente de **ENJE, S.A.** ha designado al Responsable de Calidad como Representante de la Dirección, con autoridad para implantar, mantener y adaptar el Sistema de Gestión de la Calidad. Independientemente de otras responsabilidades tiene autoridad para:

- Informar del funcionamiento del sistema de la calidad a la Dirección
- Asegurar que el sistema de la calidad está establecido e implantado de acuerdo a las normas de referencia
- Promover la difusión de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

La comunicación interna tiene por objeto la integración de todo el personal de **ENJE, S.A.** a los objetivos de calidad definidos, así como la gestión toda la información que se genere en el área y que ayude a la mejora continua de los procesos.

Dado el tamaño actual de la empresa, los canales de comunicación establecidos son muy directos, consisten principalmente en reuniones y charlas informativas entre el personal, así como el uso de tabloneros y carteles informativos y de sensibilización.

5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 GENERALIDADES

La Dirección de **ENJE, S.A.** realiza, con periodicidad mínima anual, una revisión global del SGC con el objeto de verificar que es adecuado, conveniente para la organización y mantiene su eficacia.

Además de esta verificación se fijan los objetivos y se revisan la vigencia de la Política de la Calidad y su conexión con las necesidades y satisfacción de los clientes.

Este proceso se describe en la ficha de proceso FP-12 Planificación y Revisión del SGC.

ENJE, S.A.	MANUAL DE CALIDAD		
MC	Rev.02	05/02/2008	Página 14 de 26

5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

La información de referencia para realizar la revisión del Sistema de la Calidad debe tener en cuenta como mínimo la siguiente información:

- No conformidades, reclamaciones e incidencias
- Evaluación de proveedores
- Eficacia de las acciones formativas
- Estado de las no conformidades y acciones correctivas/preventivas
- Resultados de auditorías
- Resultados del seguimiento de objetivos
- Retroalimentación de clientes (análisis del índice de satisfacción)
- Funcionamiento de los procesos (seguimiento de indicadores)
- Seguimiento de acciones propuestas en revisiones previas
- Cambios que se produzcan en actividad o instalaciones que pudieran afectar al SC

5.6.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Los resultados de la revisión del sistema de gestión de la calidad quedan reflejados en un Acta de Revisión del Sistema tal y como se establece en la ficha de proceso aplicable, FP-12.

5.7. REFERENCIAS

FICHA DE PROCESO DE REVISIÓN DEL SISTEMA FP-12

**FICHA DE PROCESO
DE GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS FP-03**

ENJE, S.A.	MANUAL DE CALIDAD		
MC	Rev.02	05/02/2008	Página 15 de 26

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS

El Gerente de **ENJE, S.A.** proporciona los recursos humanos y materiales necesarios para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, siendo responsabilidad de la Dirección el despliegue de los mismos.

6.2. RECURSOS HUMANOS



6.2.1. GENERALIDADES

Con objeto de garantizar la competencia de las personas a los puestos que ocupan, **ENJE, S.A.** ha definido por escrito los perfiles correspondientes a los diferentes puestos de trabajo, quedando registrados en F-07-01.

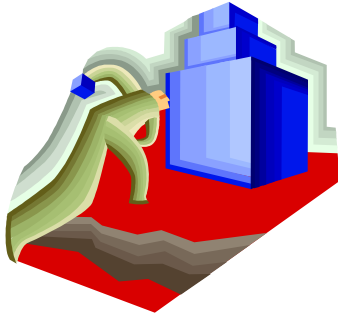
6.2.2. COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

ENJE, S.A. ha establecido un sistema definida en la ficha de proceso de Formación Y Sensibilización, FP-07 para:

- Determinar las necesidades de formación.
- Proporcionar la formación necesaria para satisfacer las necesidades detectadas.
- Registrar y archivar los documentos acreditativos de formación y experiencia del personal.
- Evaluar la efectividad de la acción formativa.

ENJE, S.A.	MANUAL DE CALIDAD		
MC	Rev.02	05/02/2008	Página 16 de 26

6.2.3. INFRAESTRUCTURAS



ENJE, S.A. ha establecido una sistemática para la identificación y mantenimiento de todos los equipos, maquinaria e instalaciones donde se desarrollan las actividades de producción, con el objeto de asegurar la conformidad de los productos.

La descripción detallada de las instalaciones, equipos y maquinaria que la componen se describe en la ficha de proceso de Control de Equipos, FP-10.

En nuestras instalaciones se realizan controles adecuados para asegurar el almacenamiento en las mejores condiciones de temperatura, higiene, y estiba de los productos almacenados y en proceso de manipulación. Se procede según lo descrito en la Instrucción de Mantenimiento, IT-05-03.

Las instalaciones cuentan con cámaras y sala de manipulado sometidos a temperatura controlada.



ENJE, S.A. cuenta actualmente con vehículos, con sistemas de mantenimiento de temperatura, en cumplimiento de la legislación vigente, destinados al reparto de mercancías a nuestros clientes:

Para asegurar el adecuado control del proceso de transporte se ha desarrollado la Instrucción I-05-06 que describe cómo se procede durante la carga, transporte y entrega, de forma que se asegure el mantenimiento de la cadena de frío y las condiciones higiénicas adecuadas para que el producto conserve en todo momento sus características organolépticas y microbiológicas.

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

ENJE, S.A.	MANUAL DE CALIDAD		
MC	Rev.02	05/02/2008	Página 17 de 26

ENJE, S.A. garantiza las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos establecidos para los productos.

Esto incluye las condiciones necesarias referentes a limpieza e higiene definidas en el Sistema APPCC que **ENJE, S.A.** tiene establecido.

Asimismo todo el personal de producción realiza buenas practicas de manipulación del producto de acuerdo a lo definido en la documentación del Sistema.

Se describen los controles realizados en la Ficha de Proceso de Control de Seguridad Alimentaria: APPCC, FP-05, y sus Instrucciones.

6.5. REFERENCIAS

FICHA DE PROCESO DE FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN FP-07

FICHA DE PROCESO DE CONTROL DE EQUIPOS FP-10

FICHA DE PROCESO DE CONTROL DE PROCESO FP-05 APPCC

I-05-01 INSTRUCCIÓN DE TRAZABILIDAD

I-05-02 INSTRUCCIÓN DE MANIPULADO

I-05-03 INSTRUCCIÓN DE ALMACENAMIENTO

I-05-04 INSTRUCCIÓN DE HIGIENE

I-05-05 PLAN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN

I-05-06 INSTRUCCIÓN DE TRANSPORTE

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

ENJE, S.A.	MANUAL DE CALIDAD		
MC	Rev.02	05/02/2008	Página 18 de 26

7.1. PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE REALIZACIÓN

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad de **ENJE, S.A.** asegura la correcta planificación de la realización del producto, teniendo en cuenta, cuando sea apropiado, los siguientes aspectos:

- Están contemplados los objetivos de calidad
- Se han documentado y se proporcionan los recursos necesarios para la producción
- Se establecen actividades de seguimiento de los procesos
- Se proporcionan evidencias objetivas (registros) para establecer la conformidad de los productos

La planificación se realiza siempre y cuando se incluyan nuevos productos o procesos.

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES



7.2.1. DETERMINACIÓN DE REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

ENJE, S.A. identifica los requisitos de los clientes incluyendo tanto los requisitos especificados por los mismos, así como los requisitos reglamentarios y legales, asegurando su cumplimiento, mediante lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad.

7.2.2. REVISIÓN DE REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

ENJE, S.A. revisa el cumplimiento los requisitos especificados tanto por la organización como los determinados por requisitos legales y reglamentarios durante todos los procesos definidos y antes de realizar el suministro al cliente.

ENJE, S.A. se asegura de difundir las especificaciones de sus productos a través de documentación informativa en cualquier formato, así como en el momento de establecer la relación contractual con sus clientes.

ENJE, S.A.	MANUAL DE CALIDAD		
MC	Rev.02	05/02/2008	Página 19 de 26

7.2.3. COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

ENJE, S.A. ha definido una sistemática para la comunicación con los clientes, respecto a la modificación de pedidos, consultas, gestión de quejas y reclamaciones, según se describe en FP-06.

Asimismo se ha definido una metodología para la medida de la satisfacción de los clientes en la Ficha de Proceso FP-08

7.2.4. REFERENCIAS

FICHA DE PROCESO DE PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES FP-06

FICHA DE PROCESO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES FP-08

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

Queda excluido el punto 7.3.1 de Diseño y Desarrollo, ya que Enje, S.A. no realiza diseño de productos, sino que trabaja siempre bajo las especificaciones del cliente.

7.4. COMPRAS

7.4.1. PROCESO DE COMPRAS

ENJE, S.A. ha definido una sistemática de gestión de compras, que asegura que sólo se compran productos alimentarios y materiales auxiliares a proveedores que dispongan del Registro Sanitario correspondiente, y proporcionen productos que cumplan con los requisitos establecidos en materia de legalidad y Seguridad Alimentaria.

Asimismo se realiza una verificación de los productos o servicios comprados, registrando las no conformidades o incidencias que surjan para que se proceda a su resolución.

Con objeto de comprobar la capacidad para cumplir con los requisitos especificados en los productos y/o servicios que influyan en la calidad y seguridad alimentaria del producto, **ENJE, S.A.** realiza una evaluación y seguimiento continuo de los proveedores.

FICHA DE PROCESO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y DE COMPRAS FP-02

ENJE, S.A.	MANUAL DE CALIDAD		
MC	Rev.02	05/02/2008	Página 20 de 26

7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ENJE, S.A. ha definido las actividades relativas al producto que ofrece en los correspondientes ficha de procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, de forma que la producción se controle a través de:

- La disponibilidad de ficha de procesos escritos y documentación de apoyo, cuando la ausencia de los mismos suponga un detrimento de la calidad de los productos, no suplantada por la formación y experiencia del personal.
- La documentación e implantación de actividades de seguimiento de los procesos.
- El mantenimiento adecuado de las instalaciones, así como, cuando proceda, de los equipos necesarios para la realización del producto.

7.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS

En las actividades desarrolladas por **ENJE, S.A.** se ha detectado la necesidad de validar los procesos de control del APPCC y de limpieza e higiene dentro del control de procesos, ya que las deficiencias respecto a estas actividades se hacen aparentes únicamente a través de resultados analíticos después de la finalización del proceso.

La validación de dichos procesos se realiza en base a:

- Los criterios de ejecución y control del proceso y aceptación del mismo definidos en las Instrucciones y documentación del sistema.
- La utilización de productos adecuados y aptos para la industria alimentaria, controlados a través de la documentación externa
- La calificación del personal de producción incluyendo conocimientos de buenas prácticas de manipulación y de fabricación.
- La revisión y mantenimiento de los registros de inspección del proceso de limpieza, tanto internos como resultados analíticos.
- La aprobación de los equipos /materiales utilizados

ENJE, S.A.	MANUAL DE CALIDAD		
MC	Rev.02	05/02/2008	Página 21 de 26

- La revalidación del proceso se realizará cuando se incorpore algún nuevo equipo o se modifique el proceso mediante la revisión y, en su caso, modificación de los documentos anteriormente referenciados.

Cuando se detecte la necesidad de validar algún proceso el Responsable de Calidad definirá, con la colaboración de los responsables de las actividades, la documentación necesaria para controlar el mismo.

7.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Las materias primas, productos intermedios y los productos resultantes de los procesos son identificados inequívocamente con objeto de asegurar su trazabilidad. Además la trazabilidad queda asegurada mediante los registros generados durante las distintas actividades que componen los procesos, según la Instrucción de Identificación y Trazabilidad, I-05-01.

INSTRUCCIÓN DE TRAZABILIDAD I-05-01

7.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE

En **ENJE, S.A.** se tiene en cuenta la protección de datos del cliente, según requisito legal.

No se dispone en las instalaciones de producto suministrado por el cliente. Si se produjera esta situación en algún momento, se tomarían las precauciones necesarias, en cuanto a recepción, almacenamiento, manipulación y entrega, según lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad.

En el caso de que algún suministro presentara alguna deficiencia, tanto en la recepción, como durante los procesos de manipulación, almacenamiento y conservación, de forma que se dudara sobre la conformidad del mismo y del resultado final del trabajo, el Responsable de Producción lo registraría para realizar la comunicación al cliente.

7.5.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

El cumplimiento de lo establecido en el APPCC y las instrucciones que lo desarrollan, asegura que los productos no sufran deterioro de sus condiciones organolépticas y microbiológicas, en ninguna de las fases, desde la recepción hasta la entrega al cliente.

ENJE, S.A.	MANUAL DE CALIDAD		
MC	Rev.02	05/02/2008	Página 22 de 26

7.5.5. REFERENCIAS

FICHA DE PROCESO DE CONTROL DE PROCESO FP-05 APPCC

- I-05-01 INSTRUCCIÓN DE TRAZABILIDAD**
- I-05-02 INSTRUCCIÓN DE MANIPULADO**
- I-05-03 INSTRUCCIÓN DE ALMACENAMIENTO**
- I-05-04 INSTRUCCIÓN DE HIGIENE**
- I-05-05 PLAN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN**
- I-05-06 INSTRUCCIÓN DE TRANSPORTE**

ENJE, S.A.	MANUAL DE CALIDAD		
MC	Rev.02	05/02/2008	Página 23 de 26

7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

El control de los equipos de inspección, medición y ensayo se lleva a cabo mediante operaciones de comprobación, calibración y mantenimiento.

Los equipos de medición utilizados: balanzas y termómetros, disponen de ficha de calibración, y se comprueba la validez de las mediciones realizadas con ellos.

FICHA DE PROCESO DE CONTROL DE EQUIPOS FP-10

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. GENERALIDADES

ENJE, S.A. ha planificado, definido e implantado herramientas de análisis y medición encaminadas a la mejora continua de las actividades desarrolladas: gestión de indicadores, gestión de no conformidades, gestión de acciones correctivas y preventivas, encuestas de satisfacción de clientes, recogida y análisis de sugerencias y reclamaciones.

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Dado que la satisfacción del cliente es la razón de ser de la organización, el objetivo de todas las actividades se orienta, por un lado en conocer y satisfacer sus necesidades y expectativas y por otro a adecuar el producto a los requerimientos del cliente. El enfoque hacia el cliente y la colaboración de todo el personal de **ENJE, S.A.** es imprescindible para conseguir el objetivo.

Con este propósito **ENJE, S.A.** analiza periódicamente los resultados de las encuestas de satisfacción enviadas a los clientes.

FICHA DE PROCESO DE PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE FP-08

ENJE, S.A.	MANUAL DE CALIDAD		
MC	Rev.02	05/02/2008	Página 24 de 26

8.2.2. AUDITORÍA INTERNA

ENJE, S.A. ha implantado un sistema completo de auditorias internas periódicas para comprobar la adecuación, la eficacia y el cumplimiento del sistema de la calidad con los requisitos de la Normas/Protocolos aplicables.

El personal que realiza las auditorias está cualificado para ello y es independiente de las actividades y de los responsables directos auditados.

Los resultados de las auditorias se documentan en un informe y se generan, cuando sea necesario, las acciones correctivas oportunas para subsanar las desviaciones detectadas durante el desarrollo de la misma.

La metodología para la planificación, ejecución y cierre de las auditorias internas del Sistema de la Calidad está descrita en la ficha de proceso:

FICHA DE PROCESO DE AUDITORÍAS INTERNAS FP-11

8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

ENJE, S.A. a través de su Sistema de Gestión de Calidad tiene por objeto asegurar la capacidad continua de los distintos procesos desarrollados para satisfacer los requisitos de sus clientes. A tal efecto, un método establecido para el seguimiento de estos procesos es el seguimiento de indicadores definidos, según se describe en FP-09.

FICHA DE PROCESO DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES FP-09

8.2.4. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PRODUCTOS

Se realiza en cada una de las etapas del proceso, mediante las inspecciones establecidas en cada una de ellas y mediante el seguimiento de las no conformidades y reclamaciones del cliente detectadas.

Mediante los registros definidos en la documentación del Sistema se mantiene la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación

La liberación del producto no se realiza hasta que se han completado las inspecciones definidas.

FICHA DE PROCESO DE RELACIONES CON CLIENTES FP-06

FICHA DE PROCESO DE CONTROL DE SEGURIDAD ALIMENTARIA: APPCC FP-05

ENJE, S.A.	MANUAL DE CALIDAD		
MC	Rev.02	05/02/2008	Página 25 de 26

8.3. CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES

ENJE, S.A. ha establecido un método para la identificación y gestión de las no conformidades y productos no conformes.

Se establece una metodología para gestionar las incidencias de seguridad alimentaria, y en caso necesario, retirar los productos del mercado de forma que garantice la calidad, seguridad y legalidad de los productos..

FICHA DE PROCESO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS FP-03

8.4. ANÁLISIS DE DATOS

ENJE, S.A. ha establecido documentalmente en los distintos ficha de procesos del sistema, el tratamiento y análisis de los datos recogidos a través de:

- Gestión de indicadores
- Resultados de la satisfacción de los clientes, incluidas las sugerencias, reclamaciones y quejas
- Funcionamiento de los proveedores
- No conformidades relativas a los requisitos del producto
- Acciones correctivas y preventivas.

con el objeto de determinar la adecuación y la eficiencia del sistema de gestión de la calidad e identificar áreas de mejora del mismo.

FICHA DE PROCESO DE SEGUIMIENTO DE PROCESOS FP-09

ENJE, S.A.	MANUAL DE CALIDAD		
MC	Rev.02	05/02/2008	Página 26 de 26

8.5. MEJORA

8.5.1. PLANIFICACIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA

A través de los mecanismos establecidos para la recogida de datos de los procesos y su análisis posterior, **ENJE, S.A.** facilita la mejora continua del Sistema de Gestión de la calidad, teniendo como referencia la Política de Calidad, Objetivos, resultado de Auditorías, Acciones Correctivas y Preventivas y la Revisión del Sistema por la Dirección.

8.5.2. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

En **ENJE, S.A.** se ha establecido un sistema para eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales con el objeto de prevenir su repetición o su aparición.

Se ha definido la sistemática para:

- Determinar las causas de las no conformidades reales o potenciales,
- Determinar las acciones correctivas o preventivas necesarias,
- Asignar Responsables de las acciones correctivas/preventivas,
- Registrar los resultados de las acciones adoptadas,
- Revisar la eficacia de las acciones

FICHA DE PROCESO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS FP-03