

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIAS BIOLÓGICAS Y QUÍMICAS

PROGRAMA PROFESIONAL DE INGENIERIA DE INDUSTRIA ALIMENTARIA



**“INFORME TECNICO SOBRE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL E
IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE GESTION ISO 9001 PARA LA MARCA
CAPRICCIO,
AREQUIPA - 2014”**

**PRESENTADO POR:
HUAJARDO YÁÑEZ, BRENDA LIZ**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE INGENIERO DE INDUSTRIA ALIMENTARIA

AREQUIPA-PERÚ

2014

Gracias a Dios por darme tantas bendiciones, por darme salud, por darme entereza para no rendirme ante los obstáculos que se presentaron y sobre todo por poner a tantas personas maravillosas en mi camino.

A mis padres por todo su amor y apoyo incondicional, por estar a mi lado siempre y enseñarme a seguir adelante porque sin su ayuda nada de esto sería posible.

A mi hermana María Celeste, por ser una gran amiga y darme todo su amor y siempre estar cuando más la necesito.

A Andy por ser el mejor compañero en este camino, por siempre impulsarnos juntos a ser cada día mejores.

A Kathy, Fiorella, Cecilia, Leyla, Leslie, Brenda y Milagros, por ser las mejores amigas y siempre apoyarme en cada paso que doy.

Y gracias a Verónica y Fernando Luque Badenes por ser unos jefes extraordinarios, por su gran apoyo y enseñanzas.

RESUMEN

El presente trabajo está elaborado en base a la experiencia laboral adquirida en el grupo Capriccio, el cual es una marca dedicada al rubro de la pastelería.

En el primer capítulo se muestra las generalidades de la industria pastelera así como también los aspectos importantes a tener en cuenta para una correcta gestión empresarial y los perfiles que debe cumplir un egresado de la carrera de Ingeniería de Industria Alimentaria y aquellos que se deben desarrollar para el tipo de trabajo que se realizara en la empresa.

En el segundo capítulo se da a conocer a Capriccio como marca y describe los perfiles y funciones que como Ingeniero de Industria Alimentaria se desarrolla dentro de la misma, las cuales incluyen funciones de jefatura de planta, de calidad y administrativas.

Además se desarrolla como aporte tecnológico para la empresa la instalación inicial de un Manual de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 la cual se aplicará en el centro de producción principal en su etapa inicial.

ABSTRACT

The present work is developed based on work experience gained in the Capriccio group, which is a brand dedicated to the field of pastry.

In the first chapter an overview of the confectionery industry as well as the important aspects to consider for proper business management and profiles expected of a graduate of the Engineering Industry Food shows and those that should be developed to the type of work to be held in the company.

In the second chapter discloses Capriccio as a brand and describes the roles and functions that Engineer Food Industry develops within it, which include plant headquarters functions, and administrative quality.

Also develops as technological contribution to the company's initial installation of a quality manual based on ISO 9001: 2008 which apply in the main production center in its initial stage.

INDICE GENERAL

I.- GENERALIDADES.-.....	8
1.- PLANTEAMIENTO TEORICO.-.....	8
1.1.- ENUNCIADO DEL PROBLEMA.-.....	8
1.2.- DESCRIPCION DEL PROBLEMA.-.....	8
1.3.- AREA DE INVESTIGACIÓN.-	8
1.4.- ANALISIS DE VARIABLES.-	8
1.5.- INTERROGANTES DE LA INVESTIGACION.-.....	9
1.6.- TIPOS DE INVESTIGACION.-	9
1.7.- JUSTIFICACION DEL PROBLEMA.-	9
a) Aspecto General.-	9
b) Aspecto Tecnológico.-.....	9
c) Aspecto Social.-.....	10
d) Aspecto Económico.-	10
e) Importancia.-	10
1.8.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.-.....	10
1.8.1.- OBJETIVO GENERAL.-	10
1.8.2.- OBJETIVOS ESPECIFICOS.-.....	10
1.9.- HIPÓTESIS.-	11
2.- MARCO TEORICO.-.....	11
2.1.- INDUSTRIA PASTELERA.-.....	11
2.2.- DIRECCIÓN EMPRESARIAL.-.....	11
2.2.1.- DEFINICIÓN.-	11
2.2.2.- NIVELES DE DIRECCION	12
2.2.3.-FUNCIONES.-	13
2.2.4.- CAPACIDAD QUE DEBE TENER LA DIRECCION.-	15

2.2.5.- CENTRALIZACION Y DESCENTRALIZACION DE LA DIRECCION.-	16
2.3.-SOCIEDAD ANONIMA CERRADA.-	
2.4.- PERFIL PROFESIONAL.-	18
2.4.1.- PERFIL DEL INGENIERO DE INDUSTRIA ALIMENTARIA SEGÚN EL COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERU.-.....	18
2.4.2.-PERFIL DEL EGRESADO DE INGENIERIA DE INDUSTRIA ALIMENTARIA.-	18
2.5.- TOMA DE DECISIONES.-.....	19
II.- DESCRIPCION DEL PROGRAMA Y/O ACTIVIDADES.-	23
1.- GRUPO CAPRICCIO.-	23
2.- ACTIVIDAD LABORAL.-	25
2.1.- PERFIL DEL JEFE DE PLANTA.-.....	25
2.1.1.- DATOS DE IDENTIFICACION.-.....	25
2.1.2.- FINALIDAD DEL CARGO.-	25
2.1.3.- FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO.-.....	25
2.1.4.- FUNCIONES GENERALES Y PERIODICAS.-	26
2.1.5.- DISPOSICIONES GENERALES	27
2.1.6. PERFIL DE LA POSICIÓN	28
2.1.6.1 ESTUDIOS:.....	28
2.1.6.2 GRADO DE RESPONSABILIDAD DIRECTA EN:.....	28
2.1.6.3 RELACIONES FUNCIONALES:.....	28
2.1.6.4 CONDICIONES FISICAS Y/O RIESGOS DE TRABAJO Y/O ESTRÉS.	28
2.2.-PERFIL DE JEFE DE CONTROL DE CALIDAD.-.....	28
2.2.1. DATOS DE IDENTIFICACION	28
2.2.2.-DEFINICIÓN.-	29
2.2.3.- FUNCIONES GENERALES Y PERIODICAS.-	30
2.2.4.- PERFIL DE LA POSICIÓN.....	32
2.2.4.1.- ESTUDIOS:.....	32

2.2.4.2.- CONOCIMIENTOS ESPECIALES:.....	32
2.2.4.3.- GRADO DE RESPONSABILIDAD DIRECTA EN:	
2.2.4.4.- COMPLEJIDAD Y DIRECCION:.....	32
2.2.4.5.- RELACIONES FUNCIONALES:.....	32
3.- DESCRIPCIÓN FUNCIONES ESPECÍFICAS.-.....	33
3.1.- FUNCIONES ESPECÍFICAS JEFATURA DE PLANTA.-	33
3.2.- FUNCIONES ESPECÍFICAS ADMINISTRATIVAS.-	34
3.3.- FUNCIONES ESPECÍFICAS DE JEFE DE CALIDAD.-	34
III.- APORTE TECNOLÓGICO.-	35
IV.- EVALUACION ECONOMICA.- (MEJORAS COSTO RECUPERACION).....	36
1.- COSTOS DE INVERSIÓN.-	37
2.- COSTOS DE RECUPERACIÓN.-	38
V.- CONCLUSIONES.-	40
VI.- RECOMENACIONES.-	41
VII.- BIBLIOGRAFIA.-	42
VIII.- HEMEROGRAFIA.-	42
IX.- INFOMATOLOGIA.-.....	43

INDICE DE CUADROS

CUADRO N°1 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS TIPOS DE DIRECCION.....	16
CUADRO N°2 COSTOS DE INVERSION	37
CUADRO N°2 COSTOS DE RECUPERACION	38

I.- GENERALIDADES.-

1.- PLANTEAMIENTO TEORICO.-

1.1.- ENUNCIADO DEL PROBLEMA.-

Informe técnico sobre la actividad profesional e implementación de un sistema de gestión ISO 9001 para la marca “Capriccio”

1.2.- DESCRIPCION DEL PROBLEMA.-

Evaluar las características de trabajo dadas en una empresa del rubro de la industria alimentaria específicamente del rubro de la pastelería.

Además de proveer de un Manual de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 y en los conocimientos adquiridos en el programa profesional de Ingeniería de Industria Alimentaria.

1.3.- AREA DE INVESTIGACIÓN.-

De acuerdo al problema planteado, el presente trabajo se sitúa en la experiencia de trabajo e investigación cualitativa sobre la adaptación de un sistema de calidad a una empresa del rubro de pastelería.

1.4.- ANALISIS DE VARIABLES.-

VARIABLES INDEPENDIENTES:

- Implementación de un Manual de Calidad ISO 9001:2008

VARIABLE DEPENDIENTE:

- Estandarización de productos
- Mejorar procesos productivos
- Mayor satisfacción de clientes

1.5.- INTERROGANTES DE LA INVESTIGACION.-

- ¿Un profesional de la carrera de Ingeniería de Industria Alimentaria puede cumplir con las funciones de jefatura de planta?
- ¿Un profesional de la carrera de Ingeniería de Industria Alimentaria tiene la capacidad de encargarse del área de calidad de una empresa?
- ¿Es posible diseñar un Manual de Calidad ISO 9001:2008 para una empresa del rubro de pastelería?

1.6.- TIPOS DE INVESTIGACION.-

El tipo de investigación usada es de tipo descriptiva, basándonos en la experiencia adquirida en el trabajo realizado para el grupo Capriccio y también de tipo exploratorio ya que se evaluará la posibilidad de implementar algo que es nuevo para la empresa como lo es un Manual de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008.

1.7.- JUSTIFICACION DEL PROBLEMA.-

a) Aspecto General.-

Evidenciar los aportes que puede dar un profesional de Ingeniería de Industria Alimentaria en una empresa del rubro y la instalación de un Manual de Calidad en la empresa, dando mayores beneficios tanto en la eficiencia de sus procesos como en la satisfacción a sus clientes.

b) Aspecto Tecnológico.-

Tecnológicamente hablando, la instalación de un Manual de Calidad basado una norma internacional como lo es la ISO 9001:2008 nos permitirá lograr los más altos estándares de producción a nivel de la totalidad del sistema productivo.

c) Aspecto Social.-

La implementación de un Manual de Calidad nos permitirá poder ofrecer a nuestra clientela productos de alta calidad brindándoles la garantía de consumir productos inocuos que no afecten su salud.

d) Aspecto Económico.-

La implementación de un Manual de Calidad, nos dará mayor importancia en el mercado mostrándonos como una empresa que se preocupa por la calidad, lo cual se verá reflejado en las ganancias que obtendremos captando mayor cantidad de clientes.

e) Importancia.-

La importancia de esta investigación se centra en poder evidenciar los beneficios de contar con un profesional del rubro en una empresa de alimentos, pudiendo este realizar diversas funciones que favorezcan la calidad de los procesos y productos.

1.8.- OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.-

1.8.1.- OBJETIVO GENERAL.-

- Evidenciar la participación que un Ingeniero de Industria Alimentaria tiene dentro de una empresa, desarrollando diversas funciones relacionadas con la ingeniería.

1.8.2.- OBJETIVOS ESPECIFICOS.-

- Evidenciar la función de jefatura de planta que puede realizar un Ingeniero de Industria Alimentaria.
- Demostrar la capacidad de un Ingeniero de Industria Alimentaria de poder encargarse del área de calidad de una empresa del rubro de pastelería.
- Diseñar un manual de calidad que pueda contribuir en la calidad de la empresa pastelera.

1.9.- HIPÓTESIS.-

Dado que el Ingeniero de Industria Alimentaria está formado para administrar empresas, desarrollar sistemas de aseguramiento de calidad y ejecutar operaciones de control de calidad es posible que pueda cumplir funciones específicas de jefatura dentro de una empresa del rubro alimentario y poder aportar con manuales de calidad que contribuyan a la mejor organización de una empresa tanto del área productiva como administrativa.

2.- MARCO TEORICO.-

2.1.- INDUSTRIA PASTELERA.-

La tecnología usada en el procesamiento de alimentos se convirtió en una de las ramas más importantes de la tecnología moderna. En décadas pasadas, científicos, técnicos e ingenieros realizaron una investigación en la suministración de ingredientes, materiales de empaque, maquinaria y equipo para mejorar el procesamiento industrial de los alimentos. El resultado de esta investigación enseñó que el procesamiento de alimentos implica no sólo la calidad de las materias primas, el proceso de manufactura, el cambio químico en el proceso de conservación, la función enzimática y microbial, el empaque y las preferencias del consumidor, sino también la maquinaria y equipo utilizada en el procesamiento de los alimentos.

La producción de pasteles tuvo un rápido crecimiento en años recientes en muchos países alrededor del mundo. Algunos factores que contribuyen al desarrollo de la industria de los pasteles son: la mejora de los métodos de manufactura y el desarrollo de mejores equipos de procesamiento, más y mejores ingredientes así como un mejor uso de ellos, programas de publicidad y mercadeo de gran alcance, mantenimiento de la composición de los productos, calidad nutricional, productos agradables, mejora en los métodos de empaque y distribución a los consumidores es por ello que los productos estándares de pastelería han sido modificados dando un gran énfasis en la calidad.

2.2.- DIRECCIÓN EMPRESARIAL.-

2.2.1.- DEFINICIÓN.-

La Dirección Empresarial es un proceso continuo, que consiste en gestionar los diversos recursos productivos de la empresa, con la finalidad de alcanzar los objetivos marcados con la mayor eficiencia posible.

Dependiendo del tamaño de la empresa la dirección puede ser ejercida por una sola persona o por varias distribuidas en diferentes niveles.

Cualidades de los Directivos:

Vistas las funciones que deben desempeñar los directivos, éstos deberán desarrollar, entre otras, las siguientes habilidades personales:

1. Iniciativa y entusiasmo. Espíritu emprendedor.
2. Saber escuchar y saber exponer sus ideas. Capacidad de comunicación.
3. Visión crítica de la realidad que le permita tomar decisiones adecuadas.
4. Autoconfianza.
5. Integridad en su actuación, manteniendo sus compromisos y tratando a todos los subordinados por igual.
6. Flexibilidad y capacidad de adaptación a los cambios.
7. Capacidad de liderazgo, para influir en sus subordinados con el fin de conseguir los objetivos marcados.
8. Capacidad para asumir riesgos.

2.2.2.- NIVELES DE DIRECCION

Son tres:

- Alta Dirección: Formada por directivos y altos cargos quienes toman las decisiones sobre objetivos de la empresa a largo plazo y supervisan además el funcionamiento de la organización.
- Dirección Intermedia: Se ocupa de cuestiones más particulares, así diseña procedimientos para que los planes de la alta dirección se lleven a cabo. Son esencialmente Directivos de fábrica, centro de trabajo, o jefes de departamento. Asumen principalmente funciones organizativas.
- Dirección operativa o de gestión: Esta formada por aquellas personas que asignan de forma directa, cada trabajador a una tarea concreta y

supervisan y evalúan su actividad. Por lo tanto son los encargados de concretar en la práctica los planes de la dirección intermedia.

2.2.3.-FUNCIONES.-

Funciones de la Dirección:

Para poder alcanzar los objetivos marcados los directivos deberán llevar a cabo las siguientes funciones:

1. Planificación:

Consiste en realizar una previsión de todo lo que se va a llevar a cabo en la empresa y cuál es el camino que se va a seguir para alcanzarlo.

La planificación implica tomar decisiones en cuanto a:

- Los objetivos de la empresa los cuales determinan “hacia donde quiere ir la empresa”.
- Las acciones que se deben realizar para poder alcanzar los objetivos es decir determinar “por donde tenemos que ir”.
- Los recursos con los que se puede contar. Estos recursos determinan “con que contamos para caminar y que limita nuestro avance”.

Para lo cual se debe tener en cuenta:

- Establecimiento de objetivos.
- Planes de actuación a corto (en un año), medio (en 5 años) y largo plazo (más de 5 años).
- Políticas de empresa o principios básicos que sirven de guía en la toma de decisiones.
- Procedimientos: son los pasos que se deben seguir para realizar un trabajo.
- Normas o reglas: que informan de lo que se puede realizar y lo que no.

- Presupuesto: valoración económica de todo lo planificado.

2. La Organización: Consiste en diseñar la mejor estructura para la empresa, con el fin de que en ella se integren y trabajen conjuntamente los diferentes elementos que la integran. Su representación gráfica se realiza mediante el “Organigrama,” que refleja los canales de comunicación y de relación existentes en la empresa. Con esto se persigue alcanzar la mejor utilización posible de los recursos con los que se cuenta.

3. Ejecución:

Consiste en llevar a la acción todo lo planificado previamente, mediante la realización de las tareas necesarias para alcanzar los objetivos marcados.

4. Coordinación:

Pretende integrar a todos los individuos que trabajan dentro de la empresa en el proyecto que se está realizando para que actúen de manera adecuada y consigan los objetivos que se haya planteado la sociedad.

Comprende:

- a) Planificar las necesidades de personal.
- b) Establecer el perfil del personal necesario para los distintos puestos.
- c) Selección del personal.
- d) Formación continua.
- e) Control.

5. Control:

Con esta función el directivo trata de verificar que en la empresa se están tomando las medidas adecuadas para que los objetivos se

cumplan. Se refiere a la vigilancia de las realizaciones de los diferentes departamentos, para verificar que todo lo ejecutado coincide con lo planificado previamente. De manera que se puedan detectar y corregir las posibles desviaciones que puedan existir.

Existen diferentes sistemas de control:

- Auditorías, tanto en relación a la contabilidad como a la rentabilidad de los recursos o gestión global de la empresa. Es preciso realizar recomendaciones para mejorar la situación.
- Control del presupuesto, comprobando que se cumple lo planificado respecto a los costes reales soportados y los ingresos obtenidos.
- Datos estadísticos: permite comparar resultados de otros períodos históricos de la empresa o de la competencia.

2.2.4.- CAPACIDAD QUE DEBE TENER LA DIRECCION.-

Capacidad Estratégica: Entendida como la habilidad para encontrar las metas y objetivos que permitan que sus productos sean atractivos para los posibles compradores. El directivo debe saber descubrir las oportunidades que plantea el mercado y por tanto debe ser un buen estratega.

Capacidad Ejecutiva: Esto significa que se debe saber descubrir y utilizar el talento que tienen las personas que trabajan en la empresa. Lo cual no significa solo el saber motivarlos sino también saber estructurar la organización de la empresa de forma que exista una comunicación fluida entre sus componentes, para así aprovechar al máximo el esfuerzo conjunto.

Capacidad de Liderazgo: El líder es aquella persona capaz de influir en el comportamiento de un grupo para la consecución de unos objetivos.

2.2.5.- CENTRALIZACION Y DESCENTRALIZACION DE LA DIRECCION.-

La dirección estará centralizada cuando el poder de dirección está concentrado en pocas personas del nivel de la alta dirección, por el contrario será descentralizada cuando el poder está repartido en diferentes niveles.

CUADRO N°1
VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS TIPOS DE DIRECCION

DIRECCION	VENTAJAS	DESVENTAJAS	ADECUADO
Centralizada	Alto Nivel de coordinación	Poca flexibilidad. Subordinados no toman decisiones y esperan ser dirigidos por los superiores lo cual hace que las reacciones sean más lentas.	Empresas pequeñas en las que resulta fácil la coordinación de las diversas actividades.
Descentralizada	Flexibilidad, lo cual permite reaccionar con mayor rapidez y agilidad a los cambios.	Si existe mucha descentralización pueden resultar difícil elabora planes coordinados que afecten al conjunto de la organización. Puede resultar más costosa debido a la mayor existencia de cargos directivos.	En organizaciones de gran dimensión donde el volumen de información y de decisiones que hay que tomar es elevado.

FUENTE: ELABORACION PROPIA

2.3.-SOCIEDAD ANONIMA CERRADA.-

Creada por un reducido número de personas (hasta veinte socios) que pueden ser naturales o jurídicas, que tienen el ánimo de constituir una sociedad y participar en forma activa y directa en la administración, gestión y representación social.

Sus principales características son:

- El hecho de que uno de los requisitos de la SAC sea un máximo de 20 accionistas, no implica que vea limitada su posibilidad de manejar grandes capitales.
- La sociedad anónima cerrada no tiene acciones inscritas en el Registro Público del Mercado de Valores. Es posible que en su estatuto se establezca un Directorio facultativo, es decir que cuente o no con uno; y cuenta con una auditoría externa anual si así lo pactase el estatuto o los accionistas.

Para constituir una sociedad anónima cerrada básicamente se requiere:

1. El nombre de la sociedad. Lo óptimo es hacer una búsqueda previa en registros públicos, incluyendo una reserva de nombre, para saber que el nombre que haya elegido no esté tomado por alguien más.
2. Capital social. No hay mínimo y puede ser en efectivo o en bienes. Si es en efectivo se debe de abrir una cuenta bancaria.
3. Tener mínimo 2 socios y no más de 20 socios. Es la ventaja de esta sociedad dado que usualmente las sociedades anónimas cerradas se forman con 2 socios.
4. Designar un gerente general y establecer sus facultades.
5. Establecer si va a tener o no directorio.
6. Domicilio y duración. Estas son cosas obvias pero el domicilio basta que se ponga "ciudad de Arequipa" por ejemplo y duración que diga "indefinida".

2.4.- PERFIL PROFESIONAL.-

2.4.1.- PERFIL DEL INGENIERO DE INDUSTRIA ALIMENTARIA SEGÚN EL COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERU.-

El Colegio de Ingenieros del Perú representa y agrupa a los ingenieros profesionales del Perú, de todas las especialidades, que cautela y preserva el comportamiento ético de sus miembros, y debe asegurar al Perú que cuenta con una profesión nacional que ejerce la ingeniería en un contexto de orden, respeto, competitividad, calidad y ética, y que está enraizada en sus valores sociales, culturales y políticos, como base fundamental en el proceso de desarrollo de la nación. (ANEXO PERFILES)

2.4.2.- PERFIL DEL EGRESADO DE INGENIERIA DE INDUSTRIA ALIMENTARIA.-

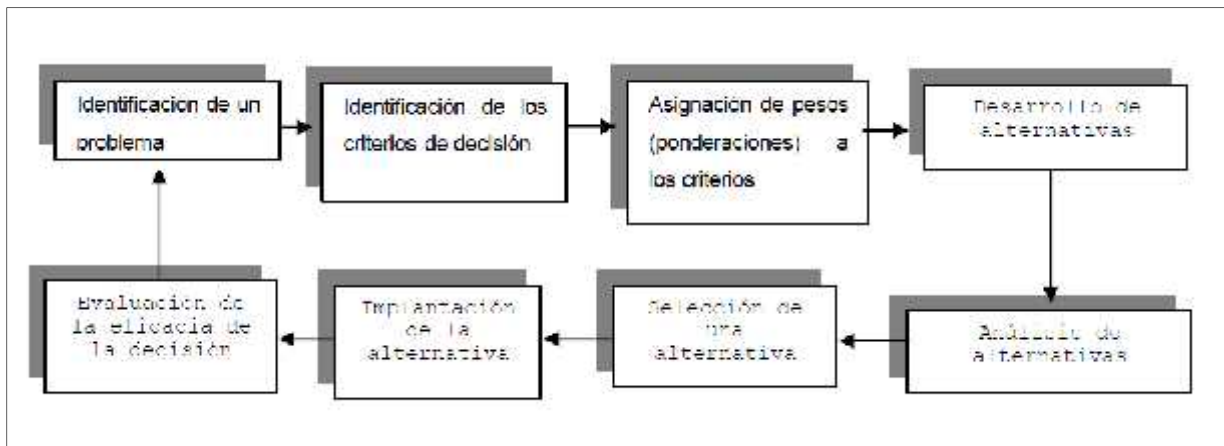
El ingeniero de industria alimentaria de la Universidad Católica de Santa María, es un profesional con sólida formación en las ciencias básicas, la ingeniería y las tecnologías propias del sector de alimentos, para lo cual cuenta con las siguientes competencias:

- Ñ Genera, desarrolla y administra empresas para el sector agroindustrial, pecuaria, hidrobiológico y biotecnológico.
- Ñ Diseña y desarrolla productos y tecnologías de manera sostenible para el sector agroindustrial, pecuaria, hidrobiológico y biotecnológico.
- Ñ Diseña, desarrolla y gestiona sistemas de aseguramiento de la calidad en el sector agroindustrial, pecuaria, hidrobiológico y biotecnológico.
- Ñ Formula y ejecuta proyectos de investigación y transferencia tecnológica para un desarrollo sostenible.
- Ñ Proyecta, planifica, calcula y controla las instalaciones, y operaciones, maquinarias e instrumentos de establecimiento industriales y/o fraccionamiento y envasado de los productos alimenticios contemplados en la legislación vigente.
- Ñ Diseña, evalúa y ejecuta operaciones de control de calidad fisicoquímica, microbiológica y nutricional de materias primas, insumos, procesos y productos elaborados.

- Ñ Propone, ejecuta y optimiza técnicas para contribuir a la seguridad alimentaria y preservación del medioambiente.
- Ñ Es capaz de implementar sistemas de marketing y comercialización en mercados globalizados.
- Ñ Contribuye a la mejora continua de la calidad nutricional y realidad socioeconómica del país.
- Ñ Posee habilidad para interrelacionarse en el trabajo en equipo.
- Ñ Es capaz de expresarse en forma oral y escrita de manera clave y precisa.
- Ñ Maneja adecuadamente las tecnologías de informática y comunicación.
- Ñ Demuestra valores éticos, respeto a los demás y propicia el cambio para el bienestar social.
- Ñ Valora y practica el arte como medio de expresión de la cultura personal e identidad nacional.

2.5.- TOMA DE DECISIONES.-

Por lo general hemos definido la toma de decisiones como la “selección entre alternativas. Esta manera de considerar la toma de decisiones es bastante simplista, porque la toma de decisiones es un proceso en lugar de un simple acto de escoger entre diferentes alternativas. La figura siguiente nos muestra el proceso de toma de decisiones como una serie de ocho pasos que comienza con la identificación del problema, los pasos para seleccionar una alternativa que pueda resolver el problema, y concluyen con la evaluación de la eficacia de la decisión. Este proceso se puede aplicar tanto a sus decisiones personales como a una acción de una empresa, así vez también se puede aplicar tanto a decisiones individuales como grupales. El diagrama muestra las diversas etapas a seguir para un mayor conocimiento del proceso:



Etapa 1.- La identificación de un problema

El proceso de toma de decisiones comienza con un problema, es decir, la discrepancia entre un estado actual de cosas y un estado que se desea. Ahora bien, antes que se pueda caracterizar alguna cosa como un problema los administradores tienen que ser conscientes de las discrepancias, estar bajo presión para que se tomen acciones y tener los recursos necesarios.

Los administradores pueden percibir que tienen una discrepancia por comparación entre el estado actual de cosas y alguna norma, norma que puede ser el desempeño pasado, metas fijadas con anterioridad o el desempeño de alguna otra unidad dentro de la organización o en otras organizaciones. Además, debe existir algún tipo de presión en esta discrepancia ya que sino el problema se puede posponer hasta algún tiempo en el futuro. Así, para iniciar el proceso de decisión, el problema debe ejercer algún tipo de presión sobre el administrador para que éste actúe. Esta presión puede incluir políticas de la organización, fechas límites, crisis financieras, una próxima evaluación del desempeño, etc.

.Por último, es poco factible que los administradores califiquen a alguna cosa de problema sino tienen la autoridad, dinero, información, u otros recursos necesarios para poder actuar, ya que sino describen la situación como una en la que se les coloca ante expectativas no realistas.

Paso 2.- La identificación de los criterios para la toma de decisiones.

Una vez que se conoce la existencia del problema, se deben identificar los criterios de decisión que serán relevantes para la resolución del problema.

Cada persona que toma decisiones suele tener unos criterios que los guían en su decisión. Este paso nos indica que son tan importantes los criterios que se identifican como los que no; ya que un criterio que no se identifica se considerará irrelevante por el tomador de decisiones.

Paso 3.- La asignación de ponderaciones a los criterios.

Los criterios seleccionados en la fase anterior no tienen todos la misma importancia, por tanto, es necesario ponderar las variables que se incluyen en la lista en el paso anterior, a fin de darles la prioridad correcta en la decisión.

Este paso lo puede llevar a cabo dándole el mayor valor al criterio preferente y luego comparar los demás para valorarlos en relación al preferente.

Paso 4.- El desarrollo de alternativas.

Este paso consiste en la obtención de todas las alternativas viables que puedan tener éxito para la resolución del problema.

Paso 5.- Análisis de las alternativas.

Una vez que se han desarrollado las alternativas el tomador de decisiones debe analizarlas cuidadosamente. Las fortalezas y debilidades se vuelven evidentes según se les compare con los criterios y valores establecidos en los pasos 2 y 3. Se evalúa cada alternativa comparándola con los criterios.

Algunas valoraciones pueden lograrse en una forma relativamente objetiva, pero, sin embargo, suele existir algo de subjetividad, por lo que la mayoría de las decisiones suelen contener juicios.

Paso 6.- Selección de una alternativa.

Este paso consiste en seleccionar la mejor alternativa de todas las valoradas.

Paso 7.- La implantación de la alternativa.

Mientras que el proceso de selección queda completado con el paso anterior, sin embargo, la decisión puede fallar si no se lleva a cabo correctamente. Este paso intenta que la decisión se lleve a cabo, e incluye dar a conocer la decisión a las personas afectadas y lograr que se comprometan con la misma. Si las personas que tienen que ejecutar una decisión participan en el proceso, es más fácil que apoyen con entusiasmo la misma.

Estas decisiones se llevan a cabo por medio de una planificación, organización y dirección efectivas.



II.- DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA Y/O ACTIVIDADES.-

1.- GRUPO CAPRICCIO.-

MISIÓN

Ser líderes en desarrollar productos de primera calidad, en una constante innovación de acuerdo a las tendencias del mercado y que a su vez puedan satisfacer el paladar y gusto de los más exigentes clientes.

VISIÓN

Desarrollar productos de primera calidad, basados en excelentes materias primas, con compromiso por lo que hacemos, logrando con ello brindar al cliente una excelente e innovadora experiencia, en un ambiente confortable, con un servicio amable, donde todo esté orientado hacia la satisfacción total de nuestros más exigentes clientes.

VALORES DE LA EMPRESA

- **Integridad:** Actuamos dentro de los principios éticos y legales.
- **Respeto por las personas:** Damos un trato digno a las personas y valoramos sus diferencias.
- **Responsabilidad social:** Somos un factor de desarrollo de la comunidad en donde estamos presentes.
- **Actitud de servicio:** Somos amables, oportunos y eficaces en la prestación de nuestros servicios.
- **Trabajo en equipo:** Valoramos y fomentamos el aporte de las personas para el logro de los objetivos comunes.
- **Alto desempeño:** Superamos continuamente nuestras metas y optimizamos el uso de recursos, para crear valor.
- **Orientación al cliente:** Construimos relaciones de largo plazo con nuestros clientes, que son nuestra razón de ser.

- **Actitud positiva:** Disfrutamos de lo que hacemos y estamos en una búsqueda permanente de posibilidades.
- **Confianza:** Generamos credibilidad y manejamos responsablemente la información.

INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA

Capriccio, es una marca arequipeña con más de 20 años dedicada a la elaboración y comercialización de productos de pastelería y productos de cafetería.

Actualmente la marca Capriccio cuenta con diez locales en la ciudad de Arequipa y tres en diferentes ciudades del país y más de 150 colaboradores los cuales son la base de la empresa.

Capriccio además cuenta con una planta de producción, ubicado en un sector de crecimiento industrial, en la cual se elaboran todos los productos base para sus locales en Arequipa, en la cual actualmente se elaboran más de 800 productos diariamente.

Entre los productos elaborados en planta destacan los bizcochuelos de chocolate, bizcochuelos de vainilla, tortas de zanahoria, tortas tres leches, tortas de frutas y babarois de distintos sabores. Todos estos productos son elaborados bajo normas de calidad utilizando insumos de primera categoría así como también, aplicando buenas prácticas de manufactura (BPM) en todos los procesos. Además de ello, la infraestructura de la planta fue diseñada cumpliendo los lineamientos básicos para una planta que procesa alimentos, lo cual permite un adecuado flujo de trabajo y una limpieza y desinfección más eficiente.

Estos productos base una vez entregados en los locales comerciales son decorados por personal entrenado y capacitados de modo que estos puedan mantener su calidad, teniendo un total aproximado de 100 variedades en productos finales para ofrecer a nuestra más exigente clientela.

2.- ACTIVIDAD LABORAL.-

2.1.- PERFIL DEL JEFE DE PLANTA.-

2.1.1.- DATOS DE IDENTIFICACION.-

Nombre del cargo: JEFE DE PLANTA

Departamento: Producción

Reporta a: Gerente General

Supervisa a: Jefe de Producción, Jefe de Almacén, Personal en General.

Se relaciona internamente con:

- Gerencia General
- Gerente Administrativo
- Encargados de Tiendas

2.1.2.- FINALIDAD DEL CARGO.-

DEFINICIÓN:

- Responsable de prever, organizar, integrar, dirigir, controlar y retroalimentar las operaciones de las áreas productivas garantizando el cumplimiento de los planes de producción, con un eficiente manejo de recursos y dentro de los estándares de productividad y calidad establecidos.
- Responsable del mantenimiento del clima laboral adecuado.
- Responsable directo del análisis, planeación y ejecución de planes que implican nuevos proyectos de producción.
- Responsable de que la infraestructura, equipos, maquinaria de la planta se encuentre en correcto funcionamiento.

2.1.3.- FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO.-

- Responsable de la documentación de la planta.
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos de calidad y seguridad industrial en la manufactura y acondicionamiento de los productos.

- Disminuir y controlar las mermas de los procesos productivos realizados en la fábrica.

2.1.4.- FUNCIONES GENERALES Y PERIODICAS.-

- Mantener una comunicación fluida, con el fin de informar sobre el desarrollo de la producción, productos y cantidades fabricadas, plantear las mejoras que tengan lugar; mejorando así la calidad de los productos, los tiempos de producción y la disminución de los costos.
- Garantizar en colaboración del Gerente General y Gerente Administrativo, que se imparta una formación inicial y continuada, adecuada al personal de Producción.
- Optimizar el uso y aprovechamiento de los recursos tanto humanos como materiales y financieros acorde a las políticas, normas y tecnología de la empresa.
- Proponer al Gerente General la adquisición de nueva maquinaria a fin de mejorar la productividad, según las necesidades del área.
- Programar las actividades de acuerdo al plan de producción suministrado por la Gerencia, a fin de optimizar las entregas de producto terminado a tiempo.
- Presentar a la Gerencia reportes de tiempos de producción, horas hábiles laboradas, permisos y ausentismos, que permitirán medir la realidad del rendimiento horas hombres.
- Optimizar el espacio industrial, mejorando el flujo de los procesos productivos realizados, eliminando movimientos innecesarios de materiales y de mano de obra.
- Colaborar con sus conocimientos cuando se requiera remodelar o implementar un área en la Fábrica.
- Coordinar y revisar la elaboración, actualización y cumplimiento de los procedimientos básicos de operación y técnicas de fabricación.
- Aprobar los procedimientos relacionados con las operaciones de fabricación, incluyendo los controles en proceso y asegurar su estricto cumplimiento.

- Asegurar que los registros de producción sean evaluados y firmados por la persona designada.
- Revisar la documentación de Cantidades Producidas.
- Elaborar, revisar y mantener actualizadas las descripciones de puestos del personal a su cargo.
- Coordinar el programa de mantenimiento, preventivo de equipos.
- Colabora con el desarrollo de nuevos productos.
- Coordinar todo lo relacionado al diseño de los materiales de empaque utilizados en la producción.
- Además de las funciones descritas anteriormente el Jefe de Plata estará en la disposición de desempeñar cualquier función especial asignada por su jefe inmediato, siempre y cuando la misma no vaya en contra de los principios trazados por las Buenas Prácticas de Manufactura. También se encuentra en el deber de colaborar, en lo posible, con el buen desempeño de su área y demás compañeros de trabajo.
- Autorización de procedimientos escritos y otros documentos, incluida sus modificaciones.
- Seguimiento y control de las condiciones ambientales de la fabricación.
- Higiene de la planta.
- Control de almacenamiento de materiales en procesos.
- Conservación de protocolos.
- Inspección, investigación y muestreo con el fin de controlar los factores que puedan afectar la calidad.

2.1.5.- DISPOSICIONES GENERALES

- Todas las tareas ejecutadas por este cargo se hallan sujetas a políticas y reglamentos de la empresa.
- Realizar tareas normales de su área y de la empresa en general, de acuerdo a reglamentos y disposiciones vigentes.
- En ausencia temporal del titular, las actividades del Gerente de Producción podrán ser confirmadas por el Jefe de Producción.

2.1.6. PERFIL DE LA POSICIÓN

2.1.6.1 ESTUDIOS:

- Profesional de Ingeniería de Industria Alimentaria
- Idioma Inglés Técnico a nivel de lectura para interpretar, implementar y/o traducir literatura. Manejo de Utilitarios (Word, Excel). Conocimientos de BPM.

2.1.6.2 GRADO DE RESPONSABILIDAD DIRECTA EN:

Información confidencial, valores, equipos/ productos / instalaciones.

2.1.6.3 RELACIONES FUNCIONALES:

Tiene contactos externos ocasionales.

2.1.6.4 CONDICIONES FISICAS Y/O RIESGOS DE TRABAJO Y/O ESTRÉS

Posibilidades medias de riesgo.

2.2.-PERFIL DE JEFE DE CONTROL DE CALIDAD.-

2.2.1. DATOS DE IDENTIFICACION

Nombre del cargo: Jefe de Control de Calidad

Departamento: Aseguramiento de Calidad

Reporta a: Gerente General

Supervisa a: Personal en General

Se relaciona internamente con:

- Gerencia General.
- Gerencia Administrativo
- Jefes de Tienda
- Encargados de Almacén

Se relaciona externamente con:

- Proveedores de insumos: Para solicitar fichas técnicas de productos, registros sanitarios correspondientes, especificaciones de calidad adecuadas para los estándares de la empresa o en caso ocurriese algún inconveniente respecto a algún insumo.
- Proveedores y representantes de equipos: para coordinar el servicio de mantenimiento y solicitar asesoría técnica en el uso y manejo de equipos e instrumentos.
- Representantes del Ministerio de Salud, para atender a procesos de auditorías.
- Proveedores de Servicios de Fumigación: Coordinación de cronogramas anuales de fumigación, mantenimientos, requerimiento de fichas técnicas de productos usados en fumigaciones, actualización de datos de la empresa que brinda servicios de fumigación.
- Clientes Importantes: Ya que estos solicitan documentos de calidad con el fin de poder expender nuestros productos en sus locales.

2.2.2.-DEFINICIÓN.-

- Garantizar que los procesos y productos cumplan las normas legales y técnicas de calidad exigidas por DIGESA y el Ministerio de Salud que permitan comercializar productos de calidad.
- Establecer y poner en marcha o mejorar el Sistema de Calidad de manera que el mismo garantice la calidad de nuestros productos y procesos.
- Mantener y asegurar el cumplimiento del BPM en la empresa.
- Revisar el cumplimiento de los programas establecidos en la empresa.
- Realizar auditorías internas.
- Seleccionar y evaluar a los proveedores.
- Coordinar y responder por la atención e investigación de las reclamaciones sobre productos, asegurando que sus resultados sean reportados a las autoridades competentes.

- Coordinar y responder por todo lo relacionado con retiro de productos del mercado, incluyendo los mecanismos para garantizar su efectividad (simulacros).
- Apoyar el mantenimiento de la calidad final de los productos mediante el control de todos los procesos y materiales que intervengan en la fabricación, selección de proveedores y auditorías internas, a la vista de toda la normatividad existente y la documentación necesaria.
- Velar por la Seguridad y Salud Ocupacional de la empresa, a través de la documentación necesaria y capacitación al personal.

2.2.3.- FUNCIONES GENERALES Y PERIODICAS.-

- Mantener reuniones periódicas con los gerentes con el objeto de hacer seguimiento en el avance y cumplimiento de metas y objetivos.
- Asegurar el desarrollo y cumplimiento de la normativa sobre las Buenas Prácticas de Manufactura, realizando las modificaciones cuando resulte necesario.
- Establecer en colaboración con Producción, los controles a seguir durante los procesos de elaboración.
- Interrumpir total o parcialmente el desarrollo de un proceso de elaboración si hay algún problema o si no se está cumpliendo con la normativa adecuada.
- Proponer y dirigir la validación de los procesos de elaboración, de maquinaria, de limpieza, etc.
- Evaluar los resultados obtenidos durante las auto-inspecciones y/o auditoría para conocer el estado de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura.

- Programar y coordinar las actividades de acuerdo a la programación establecida para la producción, con el objetivo de evitar desabastecimientos.
- Comprobar y asegurar el mantenimiento sus maquinarias, equipos e infraestructuras.
- Garantizar, en colaboración con la Gerencia que se imparta una formación inicial y continuada adecuada para el personal.
- Asegurar la correcta rotación de los productos, capacitando al personal en sistemas de trazabilidad y PEPS, así como el correcto uso de los registros.
- Controlar y hacer cumplir las Normas de Higiene, Seguridad Laboral, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.
- Revisar y recomendar las especificaciones para adquirir equipos de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- Hacer constancia de sus atribuciones y responsabilidades y de que ejerce las funciones anteriores, de todo lo cual queda registro escrito, mediante su firma en toda clase de documentación que se incluya en los puntos anteriores, así como por su posición jerárquica en el organigrama.
- Además de las funciones descritas anteriormente, el Jefe de Aseguramiento de Calidad, estará en la disposición de desempeñar cualquier función especial asignada por su jefe inmediato, siempre y cuando la misma no vaya en contra de los principios trazados por las Buenas Prácticas de Manufactura. También se encuentra en el deber de colaborar, en lo posible, con el buen desempeño del personal a su cargo y demás compañeros de trabajo.

2.2.4.- PERFIL DE LA POSICIÓN

2.2.4.1.- ESTUDIOS:

- Ñ Profesional de Ingeniería de Industria Alimentaria.
- Ñ Dominio de Inglés Técnico a nivel lectura para interpretar, implementar y/o traducir.
- Ñ Manejo de utilitarios (Word, Excel, Power-Point).

2.2.4.2.- CONOCIMIENTOS ESPECIALES:

- Buenas Prácticas de Manufactura.
- Administración y en implementación de Procesos productivos.
- Sistemas de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional

2.2.4.3.- GRADO DE RESPONSABILIDAD DIRECTA EN:

Información confidencial, valores, equipos/productos/instalaciones.

2.2.4.4.- COMPLEJIDAD Y DIRECCION:

- Tarea compleja: Dirección y supervisión de personal, producción e infraestructura.
- Supervisión de personal, capacidad de análisis e investigación y poseer buen desempeño trabajando bajo presión. Debe ser una persona planificada, organizada y discreta. Capacidad de resolución de problemas y de toma de decisiones asertivas.

2.2.4.5.- RELACIONES FUNCIONALES:

Tiene contactos externos.

2.2.4.6.- CONDICIONES FISICAS Y/O RIESGOS DE TRABAJO Y/O ESTRÉS:

Posibilidades medias de riesgo.

3.- DESCRIPCIÓN FUNCIONES ESPECÍFICAS.-

3.1.- FUNCIONES ESPECÍFICAS JEFATURA DE PLANTA.-

- **Controlar productividad personal.-**

Emitir y verificar órdenes de producción del personal que trabaja en planta de acuerdo a tres aspectos:

- Abastecimiento adecuado para todos los locales comerciales de todos los productos.
- Tiempos de productividad del personal
- Stock necesario en planta.
- Correcta rotación de productos.

- **Resumen Mensual de producción, cuadros comparativos mes con mes.-**

Mensualmente realizar cuadros comparativos indicando:

- Cantidad producida por trabajador.
- Cantidad de productos producidos por tipo.
- Variaciones de mes con mes y año con año del producto
- Acumulado de los productos.
- Porcentaje de bajas en el mes.

Así como también se realiza un cuadro con la información gerencial requerida.

- **Capacitación internas para el personal.-**

Se realizara un cronograma de capacitaciones internas para el personal de planta, tomando en cuenta los puntos críticos del proceso productivo, dichas capacitaciones deben ser reforzadas día a día de modo que al personal pueda reflejar lo aprendido.

3.2.- FUNCIONES ESPECÍFICAS ADMINISTRATIVAS.-

- **Selección y monitorear el RRHH.-**

Encargada de reclutamiento de personal, tanto para la planta como para los locales comerciales.

Luego de seleccionado monitorearlo para que cumpla con el perfil de trabajo que se le fue asignado.

- **Elaboración de procedimientos para Locales Comerciales**

- Realización de Procedimiento que definan la organización y funciones que deben seguir los trabajadores de los locales comerciales.
- Elaboración de procedimiento de Atención y Calidad de Servicio en los cuales se detalla los pasos a seguir para que el cliente tenga una satisfacción total en nuestros locales.
- Creación de Procedimientos sobre Manejo de Quejas, en caso que surgiera alguna queja, reclamo o sugerencia de parte de algún cliente relacionada a algún producto o servicio brindado por Capriccio para que el personal sepa cómo manejarlo de la mejor manera posible.

3.3.- FUNCIONES ESPECÍFICAS DE JEFE DE CALIDAD.-

- **Realización del BPM de la Planta.-**

Creación y actualización de procedimientos de calidad, llenado de registros de cumplimiento de BPM para el personal en planta, difusión de los procedimientos.

- **Inspección a proveedores críticos.-**

Realizar listado de proveedores, identificándolos.

Programar y realizar auditorías a los proveedores críticos periódicamente.

- **Elaboración, actualización, Manejo de fichas técnicas.-**

Para todos los productos que se procesan en la empresa.

III.- APOORTE TECNOLOGICO.-

Como aporte para la marcase realizaron procedimientos de un sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, estos servirán como herramienta para la empresa permitiendo identificar las necesidades de sus clientes y asegurarse de que estas sean satisfechas y al mismo tiempo mejorar continuamente el desempeño de sus procesos.

La necesidad de estructurar un sistema de Gestión de la Calidad en Capriccio surge a partir de la búsqueda de la mejora de los procesos de la empresa para satisfacer las necesidades del mercado. Las herramientas que brinda la Norma 9001:2008 son la alternativa adecuada, ya que enfocan la empresa hacia el cliente y hacia los procesos y la muestran como una empresa de calidad. Esta estructuración se iniciara en la Planta de Procesos, pues en ella se realizan todos los procesos primarios que están directamente relacionados con los clientes además de ser esta el eslabón principal que la cadena productiva y luego se procederá con los locales comerciales.

Para ello se elaboro procedimientos para establecer posibles mejoraras que puedan apoyar la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad. (VER ANEXOS - SISTEMA DE GESTION)

IV.- EVALUACION ECONOMICA.- (MEJORAS COSTO RECUPERACION)

La evolución financiera de un proyecto consiste en comparar los beneficios proyectados, asociados a una decisión de inversión, con su correspondiente corriente proyectada de desembolso. Se realiza con dos fines principales como son tomar una decisión de aceptación o rechazo, cuando se estudia un proyecto específico, o decidir el ordenamiento e varios proyectos en función de su rentabilidad.¹

La norma ISO 9000 mejora aspectos organizativos en la empresa, enfoca la organización hacia el cliente y estandariza y mejora continuamente los procesos.

Los negocios adicionales a través de la ISO 9000 no solamente provienen de clientes grandes con el requerimiento formal de que sus proveedores estén aprobados por la norma. La ISO 9000 casi siempre realza la posición de la empresa en cuanto a calidad. Se da una ganancia positiva en cuanto a los negocios. Si son pocos los competidores de una industria que han buscado la ISO 9000, aquellos que lo han hecho se distinguirán como líderes en cuanto a calidad.

Con base en el supuesto, en los costos y tiempo e implementación, se realizo el flujo de fondos de proyecto, que es un esquema elaborado en forma sistemática, que reúne los costos y beneficios asociados a un proyecto, presentados a periodo a lo largo de la vida útil del proyecto.

A continuación se relacionan los costos de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

¹ARANGO BARRIENTOS, Fernando. El estudio del mercado para la justificación del proyecto. Bogotá, 2004 p.1

1.- COSTOS DE INVERSIÓN.-

CUADRO N°2
COSTOS DE INVERSIÓN

CONCEPTO	1	2	3	4	5	6	TOTAL
Asesoría en la implementación del sistema. (Mensual)	S/. 2,500.00	S/. 2,500.00	S/. 2,500.00	S/. 2,500.00	S/. 2,500.00	S/. 2,500.00	S/. 15,000.00
Movilidades para los diferentes locales	S/. 200.00	S/. 200.00	S/. 200.00	S/. 200.00	S/. 200.00	S/. 200.00	S/. 1,200.00
Costos de Capacitación de auditores internos**			S/. 1,287.00				S/. 1,287.00
Alquiler de Equipos para Capacitaciones			S/. 1,300.00				S/. 1,300.00
Computadora portátil	S/. 1,600.00						S/. 1,600.00
Copias	S/. 20.00	S/. 20.00	S/. 20.00	S/. 20.00	S/. 20.00	S/. 20.00	S/. 120.00
Folders	S/. 20.00	S/. 20.00	S/. 20.00	S/. 20.00	S/. 20.00	S/. 20.00	S/. 120.00
Memorias USB (10)	S/. 275.00						S/. 275.00
Impresiones	S/. 25.00	S/. 25.00	S/. 25.00	S/. 25.00	S/. 25.00	S/. 25.00	S/. 150.00
TOTAL	S/. 4,640.00	S/. 2,765.00	S/. 5352.00	S/. 2,765.00	S/. 2,765.00	S/. 2,765.00	S/. 21,052.00

FUENTE: ELABORACION PROPIA

- Se tomo el costo de asesoría de S. /2500.00 mensuales, contemplando un aproximado de 10 horas semanales.
 - Para determinar el costo de capacitación de los auditores interno se considero la hora hombre pagada (S. / 5.50) para un encargado de tienda en la empresa, siendo 1 encargado por local (8locales comerciales + planta). El periodo de capacitación será de 26 días, tomando una hora extra por día, de su horario de trabajo habitual. Durante el periodo de capacitación se necesitaran material audiovisual cuyo alquiler por hora de es S. / 50.00 siendo el total por mes de S./ 1300.00
- Solo se tomara en cuenta el costo de la capacitación, ya que todas las demás actividades que se realicen se llevaran a cabo en horarios de trabajo.

2.- COSTOS DE RECUPERACIÓN.-

- Para los costos de recuperación de considero incrementar el costo de las tortas enteras en S./ 0.50
- Se hizo un estudio de la cantidad de tortas enteras vendidas diariamente por local basándonos en los datos del mes de enero del 2014 y se obtuvieron los siguientes datos:

CUADRO N°2
COSTOS DE RECUPERACION

Local Comercial	Cantidad / día
Av. Cayma	120
Calle Mercaderes	90
C.C. Mall Aventura	60
Av. Estados Unidos	45
C.C. Parque Lambramani	30
Calle Santa Catalina	30
C.C. Open Plaza	25
C.C. Real Plaza	25
TOTAL	425

FUENTE: ELABORACION PROPIA

Si se asumió que se elevará el costo en S. / 0.50 el precio por torta entera, considerando que se trabaja 7 días a la semana incluidos feriados, se tendría:

$$425 \times 0.50 = \text{S/} 212.50 \text{ diarios}$$

$$212.5 \times 30 \text{ días} = \text{S. / } 6375.00$$

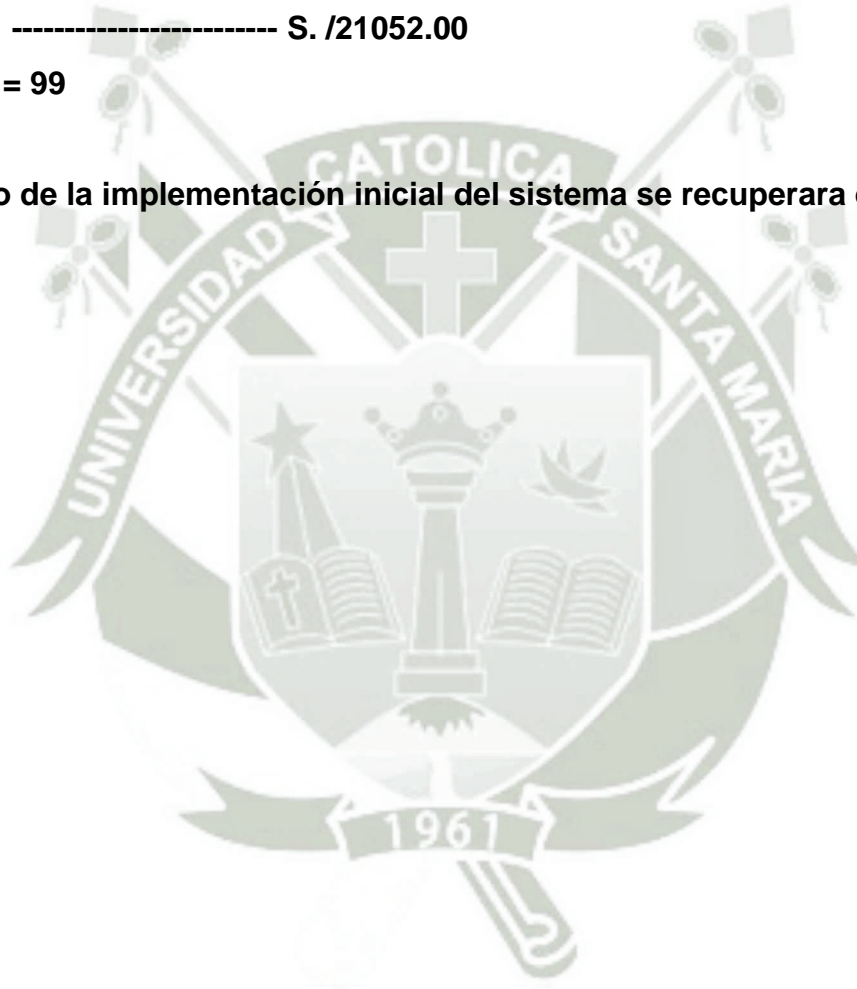
Costo inicial de instalación del sistema S. / 21052.00

$$30 \quad \text{días} \quad \text{-----} \quad \text{S./6375.00}$$

$$X \text{ -----} \text{ S. /21052.00}$$

$$X = 99$$

El costo de la implementación inicial del sistema se recuperara en 99 días



V.- CONCLUSIONES.-

- Se concluye que el profesional de la carrera de Ingeniería de Industria Alimentaria debe poseer un alto compromiso con la ética profesional en el desarrollo de su profesión por el bienestar del consumidor en temas relacionados con la seguridad alimentaria de sus consumidores en toda la línea de producción, comercialización, distribución y almacenamiento de alimentos en todas sus modalidades.
- El Ingeniero de Industria Alimentaria debe ser capaz de participar en la adecuación de modelos y métodos a la realidad de la empresa a la cual pertenece pudiendo definir las características de sus problemas en el contexto científico, técnico, social y económico en que actúa.
- Para Capriccio la implementación de un Manual basado en la Norma ISO 9001:2008 evidenciaría su capacidad de proporcionar productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios mejorando el control de los procesos productivos y administrativos que afectan a la calidad de los productos y/o servicios
- El Manual de Calidad contiene las políticas de Calidad de “Capriccio”, y luego una descripción muy general del Sistema de Calidad, su función es servir como guía o directorio del Sistema, e indicar mediante referencias cuales son los documentos que desarrollan o despliegan cada requisito de la Norma ISO 9000 correspondiente.
- El manual de calidad es importante por formar a los empleados respecto a los elementos de sistema de calidad y hacer que sean conscientes del impacto de su trabajo en la calidad global del producto final, esto ayuda a que los empleados se orienten hacia la calidad.
- El manual de calidad es la base para implantar un verdadero y eficiente sistema de calidad, ya que es la guía para la elaboración de los procedimientos, procedimientos específicos, formatos y especificaciones necesarias para asegurar la calidad de los productos.

VI.- RECOMENACIONES.-

- Para una correcta dirección empresarial es importante fijarse objetivos y metas de trabajo de tal modo que la empresa pueda seguir un camino que nos lleve a uno o varios destinos.
- Los objetivos que se delimiten para el sistema de gestión deben ser trazables con la operatividad de la empresa, por eso hay que identificarlos, controlarlos y medirlos.
- Para la elaboración de un sistema de gestión ISO 9001 es necesario conocer los procesos productivos de la empresa y enfocarse en ellos como base para el desarrollo del mismo.
- Es importante tomar en cuenta la opinión de los clientes al momento de la elaboración del sistema de gestión ya que estas nos servirán para poder realizar acciones de mejora continua dentro de la empresa.



VII.- BIBLIOGRAFIA.-

1. MINSA. RM N° 1020 – 2010 Norma para la Fabricación, Elaboración y Expendio de Productos de Panificación, Galletería y Pastelería. Perú MINSA, 2010.
2. Secretaría Central de ISO. Norma Internacional ISO 9001:2008. Ginebra, Suiza. ISO, 2008
3. Secretaría Central de ISO. Norma Internacional ISO 9000:2005. Ginebra, Suiza. ISO, 2005
4. Secretaría Central de ISO. Norma Internacional ISO 9004:2009. Ginebra, Suiza. ISO, 2009
5. Secretaría Central de ISO. Norma Internacional ISO 2200:2005. Ginebra, Suiza. ISO, 2005
6. DIGESA. Manual del Inspector de Calidad. Perú DIGESA, 2012

VIII.- HEMEROGRAFIA.-

Mónica Andrea Arévalo García, Adriana María Avedaño Murillo, Establecimiento de la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad para el Centro de Operaciones de GAIA Representaciones S.A. con base en la Norma ISO 9001:2000, Tesis para obtener Título Profesional, Pontificia Universidad Javeriana, 2004.

IX.- INFOMATOGRFIA.-

1. VISI Incorporated, Herramientas para que logres implementar la norma ISO 9001. [En línea]. Minnesota, EEUU, 2011. Disponible en Web: <http://www.normas9000.com>
2. Sociedad Anónima Cerrada en MASS El portal de los Nuevos Empresarios, [En línea]. Grupo Romero. Perú, 2012. Disponible en Web: www.mass.pe/noticias/2012/06/conoce-los-tipos-de-empresas-sociedad-anonima-cerrada
3. Dirección Empresarial en Tiempos Modernos Web de Formación y Orientación Laboral, [En línea]. Tiempos Modernos. España, 2010 [Ref. 03 de Marzo 2010]. Disponible en Web: www.tiemposmodernos.eu/direccion-empresarial-ret/
4. Estructura u Organización Operativa en Deposito Documentado de la FAO, [En línea]. FAO Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura, Buenos Aires, Argentina, 2011 Disponible en Web: <http://www.fao.org/wairdocs/x5407s/x5407s03.htm>
5. Planta procesadora de pasteles en Proyecto Preliminares para Plantas Industriales [En línea]. Taiwan Turnkey Project Association, Taiwan, 2013, Disponible en Web: <http://turnkey.taiwantrade.com.tw/showpage.asp?subid=011&fdname=FOOD+MANUFACTURING&pagename=Planta+de+produccion+de+pasteles>
6. Dirección empresarial en Economía y Organización de las Empresas [En línea]. Disponible en Web: www.ecoeoe.com/archivos/eoe/temas/direccion_empresarial.pdf
7. Misión y Visión del Colegio de Ingenieros del Perú en Información Institucional del CIP [En línea], Colegio de Ingeniero del Perú, Perú 2013, Disponible en Web: <http://www.cip.org.pe/index.php/institucional/group1/quienes-somos/mision-y-vision.html#>

8. Funciones y Perfiles de Jefe de Producción [En línea], Laboratorio Químico Farmacéutico S.A., 08 de Diciembre del 2009, Disponible en Web:
<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/19976/23/ANEXO%209a%20Gerente%20de%20produccion.pdf>
9. Funciones y Perfiles de Jefe de Aseguramiento de Calidad [En línea], Laboratorio Químico Farmacéutico S.A., 25 de Noviembre del 2009, Disponible en Web:
<http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/19976/26/ANEXO%209d%20Jefe%20de%20Aseguramiento%20de%20calidad.pdf>
10. Manual de Calidad [En línea], Grupo NOVA TECH, 2009, Disponible en Web: <http://www.bvsde.paho.org/bvsacd/congreso/mancal.pdf>
11. Manual de Calidad de una empresa de Telecomunicaciones [En línea], Disponible en Web:
<http://ares.unimet.edu.ve/postgrado/telecomunicaciones/egtt17/unidades/anexos/apoyo-iso/manual-calidad.doc>
12. Manual e Calidad de Califarma [En línea], Califarma de Baja California S.A., Baja California, México, 2005, Disponible en Web:
[http://www.cofrm.com/web/DocArt.nsf/b4b5a3e1fd6de780c1256b7a0054ea80/971fdae79c602ee1c1257111003ac289/\\$FILE/Manual%20de%20Calidad%20%20CalifARMA%20%20-.pdf](http://www.cofrm.com/web/DocArt.nsf/b4b5a3e1fd6de780c1256b7a0054ea80/971fdae79c602ee1c1257111003ac289/$FILE/Manual%20de%20Calidad%20%20CalifARMA%20%20-.pdf)
13. Calidad en un Sistema de Gestión de Calidad [En línea], Ministerio Público de la Nación, Perú, 2008, Disponible en Web:
<http://www.mpfm.gob.pe/descargas/noticias-impl/4963009.pdf>
14. Procedimiento para Retiro de Producto [En línea], SBGroup Holding, Chile, Disponible en Web:
<http://www.sunbelcalidad.com/productordocuments/uploads/PROCEDIMIENTO%20RETIRO%20DE%20PRODUCTO.pdf>



COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERÚ

CONSEJO DEPARTAMENTAL AREQUIPA

COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERÚ – CONSEJO DEPARTAMENTAL AREQUIPA INGENIERIA EN INDUSTRIAS ALIMENTARIAS

Perfil del Ingeniero en Industrias Alimentarias:

- El profesional en ingeniería de industrias de alimentos, tiene como principio básico la aplicación de los fundamentos de la ingeniería de procesos, producción y servicios, que engloban la transformación de los alimentos en toda la cadena alimentaria para el beneficio del consumidor, a través del producto final de la industria alimentaria.
- La actualización permanente en los conocimientos desarrollados en forma global, para su adaptación y aplicación a la realidad local para el aprovechamiento y generación de valor agregado de las materias primas propias de los diversos microclimas que presenta el Perú.
- El apoyo directo a su comunidad en la difusión de las buenas prácticas de manufactura (BPM), prácticas de higiene y sanitización (SOOP), análisis de control de puntos críticos (HACCP) y sistemas de gestión de calidad integrados (ISO y OSHAS).
- El alto compromiso con la ética profesional en el desarrollo de la profesión por el bienestar del consumidor en temas relacionados con la seguridad alimentaria pública, alimentación de infantes y escolares, y consumidores en toda la línea de producción, comercialización, distribución y almacenamiento de alimentos en todas sus modalidades.
- La investigación permanente en la elaboración de nuevos productos con materias primas propias de la región que permitan su difusión a nivel internacional en mejora de la cadena productiva conjuntamente con la agricultura (agroindustria) para el bienestar de las comunidades que la producen y fortalecimiento de la denominada marca Perú.
- El compromiso en su desempeño laboral para que la industria alimentaria cumpla con la disminución de emisión de agentes contaminantes químicos, físicos y biológicos al medio ambiente, para su conservación y generación y transmisión de tales conocimientos a las generaciones futuras.



COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERÚ

CONSEJO DEPARTAMENTAL AREQUIPA

Campo Ocupacional del Ingeniero en Industrias Alimentarias:

- Supervisión en empresas de producción en alimentos (lácteos, frutas y hortalizas, cárnicos, bebidas, panificación, azúcares, etc.) en toda la cadena alimentaria.
- Investigación en el desarrollo de nuevos productos a base de materias primas de la región.
- Asesoría y consultoría en ingeniería de procesos, producción y servicios en alimentos.
- Docencia en universidades e institutos de formación técnica en ingeniería y tecnología de alimentos.
- Elaboración en proyectos de inversión en el campo de la seguridad alimentaria pública en municipalidades, regiones y a nivel nacional para la mejora y calidad de la nutrición de infantes, escolares y adultos mayores.
- Generación y promoción de módulos de pequeña, mediana y gran empresa en la localidad con inversión pública y/o extranjera en las diversas líneas de producción en la industria de alimentos.
- Analista en bromatología, microbiología, biotecnología y bioingeniería de alimentos en laboratorios de certificación de plantas de elaboración industrial en alimentos.
- Elaboración de dietas alimenticias en campamentos mineros, hospitales, colegios, instituciones públicas y privadas, y demás mercados objetivos, con la presentación de productos elaborados para tales mercados.
- Instituciones públicas y privadas relacionadas con la industria de alimentos.

CAPITULO INGENIERIA INDUSTRIAL

MANUAL DE

Capriccio

CALIDAD



El Sistema de Gestión de Calidad de Capriccio está basado en el Mejoramiento Continuo, donde de manera sistemática se busca optimizar el desempeño en la elaboración de los productos de pastelería que ofrecemos y la relación con nuestros clientes y proveedores proporcionando de manera eficiente los cambios de la organización, así como apoyando la capacitación y entrenamiento del personal de acuerdo a los requerimientos del propio Sistema de Gestión de Calidad.

Por lo anterior, es conveniente conocer el enfoque de la organización de manera que permita visualizar claramente el papel que desempeña Capriccio.

El manual describe las disposiciones adoptadas por la empresa para cumplir nuestras políticas, nuestros objetivos, los requisitos legales, contractuales y normativos relacionados con la calidad, así como, los requisitos exigidos en las Norma ISO 9001:2008; buscando precisar, sistematizar y controlar todas las fases o actividades relacionadas con la calidad de nuestros productos.

Este Manual describe los diferentes elementos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad de Capriccio en las cuatro actividades básicas relacionadas con el ciclo de mejoramiento continuo: Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA).

P: Planificación

H: Implementación y operación

V: Medición y Monitoreo

A: Revisión y Mejoramiento

0.1.-PREAMBULO.-

El propósito de este documento es proporcionar a las partes interesadas un Manual del Aseguramiento de la Calidad de Capriccio y así dar a conocer los aspectos incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Este documento incluye un plan de trabajo donde se contemplan reglas, normas, estrategias; que la empresa debe cumplir para establecer una alianza con los clientes, y así lograr la plena satisfacción y seguridad de los mismos; cumpliendo y renovando, a la vez con los requisitos legales establecidos.

Este Manual promueve la adopción de un enfoque basado en procesos cuando se desarrolla, implementa y mejora la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción de las partes interesadas mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La importancia de elaborar el presente manual radica en el hecho que éste sirve de plataforma para desarrollar al interior de la empresa, una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados hacia una mejora continua.

El Sistema de Gestión de la Calidad que aquí se describe está de acuerdo con las exigencias de la norma ISO 9001 y cumple con los requisitos legales de aplicación y los requisitos internos establecidos.

Respecto al manual, empezamos a detallar, especificar y aclarar puntos importantes a considerar: La Norma Internacional, ISO 9001, fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y Aseguramiento de la Calidad, Subcomité SC 2, Sistemas de la Calidad.

Esta Norma Internacional pueden utilizarla partes internas como externas, incluyendo organismos de certificación; para evaluar la capacidad de la organización y cumplir los requisitos del cliente también de los legales y los reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización. Este Manual es propiedad de Capriccio y tiene carácter confidencial, por lo cual no podrá ser reproducido por ningún medio, total o parcialmente, sin autorización expresa y por escrito de la Gerencia del mismo.

0.2.-DECLARACION DE LA AUTORIDAD.-

La Gerencia General de la Marca Capriccio tiene como objetivo alcanzar y mantener el más alto nivel de calidad en los productos que ofrece, para ello, se hace partícipe del uso de un Sistema de Gestión y Aseguramiento de la Calidad, en el que da a conocer el compromiso establecido brindando los recursos humanos, materiales e información necesarios, aplicando todos los requisitos legales y reglamentarios para efectos de la aplicación de este Sistema de Gestión.

Capriccio pone de manifiesto su responsabilidad para alcanzar compromisos de lo ya establecido. Considerando de gran importancia la información recopilada, en el Manual de Calidad, los procedimientos generales y específicos y otra documentación generada de ellos. Así mismo, se dará a conocer al personal los avances de este proceso, con el fin de cumplir lo acordado.

Como responsable de la misma me encargaré de verificar el cumplimiento de las especificaciones del documento en cuestión, así como de la elaboración del manual de calidad para aportar y recomendar soluciones, y comprobar la puesta en práctica de las mismas. Así mismo, todo el personal de la empresa es responsable del cumplimiento de los requisitos de calidad descritos, en el grado de que sean de aplicación de sus actividades.

Arequipa, 5 de Junio del 2014

0.3.- MISIÓN.-

Ser una empresa líder en el desarrollar productos de primera calidad, en una constante innovación de acuerdo a las tendencias del mercado y que a su vez puedan satisfacer el paladar y gusto de los más exigentes clientes.

0.4.- VISION.-

Desarrollar productos de primera calidad, basados en excelentes materias primas, con compromiso por lo que hacemos, logrando con ello brindar al cliente una excelente e innovadora experiencia, en un ambiente confortable, con un servicio amable, donde todo esté orientado hacia la satisfacción total de nuestros más exigentes clientes.

0.5.- POLITICA DE CALIDAD.-

La gerencia de la Marca Capriccio es consciente de que la calidad es un factor de gran importancia que constituye el punto clave para competir en el mercado y que garantiza su permanencia y el futuro de la empresa.

En nuestra empresa, la calidad es algo más que lo exterior y manejable. La calidad se hace extensible a toda la cadena productiva. Abarcamos desde la obtención de materias primas hasta la comercialización y consumo, una calidad inferior a la estándar del mercado nacional es inaceptable. Nos comprometemos a satisfacer a nuestros clientes entregando productos y servicios de acuerdo a la calidad y oportunidades ofrecidas sustentando nuestras operaciones en personal calificado y comprometido con la mejora continua.

La gerencia de la empresa a través del responsable de la calidad difundirá esta POLITICA DE CALIDAD con el fin de que sea captada y aplicada por todo el personal dedicado a las actividades implícitas en el sistema de calidad.

0.6.- OBJETIVOS DE CALIDAD.-

- Mantener y mejorar la calidad de nuestro producto y servicio para una mayor satisfacción de nuestros clientes.
- Establecer procesos, documentos y proporcionar recursos específicos para el producto.
- Mantener contacto y buen trato con proveedores para garantizar la calidad de la materia prima y por tanto del producto.
- Mantener actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y pruebas específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.
- Aumentar el nivel de competencia estableciendo programas de capacitación para nuestro personal.
- Incentivar y comprometer a la mejora continua a todo el personal involucrado en el sistema de calidad.

0.7.- DOCUMENTACION DE REFERENCIA.-

- ISO 9000:2000 Sistemas de gestión de la calidad -Conceptos y vocabulario
- ISO 9001:2000 Sistemas de gestión de la calidad -Requisitos

- ISO 9004:2000 Sistemas de gestión de la calidad -Directrices para la mejora del desempeño
- NTP 206.001.1981.GALLETAS.Requisitos
- NTP 206.002.1981.BIZCOCHOS.
- NTP 206.018.1984 OBLEAS. Requisitos.
Obtenida de Banco de Datos de INDECOPI.

0.8.-CONCEPTOS Y DEFINICIONES.-

- **Producto** se define entonces como “resultado de un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas”

0.8.1 Términos relativos a la calidad

- Ñ **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos
- Ñ **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria
- Ñ **Clase:** Categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos o sistemas que tienen el mismo uso funcional
- Ñ **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos
- Ñ **Capacidad:** Aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto

0.8.2 Términos Relativos a la Gestión

- **Sistema:**Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- **Sistema de gestión:** Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- **Sistema de gestión de la calidad:** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- **Política de la calidad:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Objetivo de la calidad:** Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una
- **Gestión de la calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
- **Planificación de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
- **Control de la calidad:**Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **Aseguramiento de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

- **Mejora de la calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
- **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **Eficacia:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

0.8.3 Términos Relativos a la Organización

- **Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- **Estructura de la Organización:** Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
- **Infraestructura:** <Organización> sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
- **Ambiente de Trabajo:** Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un producto.
- **Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto.
- **Parte Interesada:** Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

0.8.4 Términos relativos al proceso y al producto

- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Producto:** Resultado de un proceso.
- **Proyecto :** Proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.
- **Diseño y Desarrollo:** Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

0.8.5 Términos Relativos a las Características

- **Característica:** Rasgo diferenciador.
- **Característica de la Calidad:** Característica inherente de un producto, proceso o sistema relacionada con un Requisito.
- **Seguridad de Funcionamiento:** Término colectivo utilizado para describir el desempeño de la disponibilidad y los factores que la influyen: desempeño de la confiabilidad, de la capacidad de mantenimiento y del mantenimiento de apoyo.
- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

0.8.6 Términos Relativos a la Conformidad

- **Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.
- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Defecto:** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable preventiva se toma para prevenir que algo suceda.
- **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- **Reproceso:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
- **Reclasificación:** Variación de la clase de un producto no conforme, de tal forma que sea conforme con requisitos Que difieren de los iniciales.
- **Reparación:** Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- **Desecho:** Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.
- **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos Especificados.
- **Permiso de Desviación:** Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados de un producto, antes de su realización.
- **Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un **proceso**.

0.8.7 Términos Relativos a la Documentación

- **Información:** Datos que poseen significado.
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Especificación:** Documento que establece requisitos.
- **Manual de la Calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
- **Plan de la Calidad:** Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe Aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto,proceso,producto o contrato específico.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

0.8.8 Términos relativos al examen

- **Evidencia objetiva:** Datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- **Inspección:** Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/prueba o comparación con patrones.
- **Ensayo/prueba:** Determinación de una o más características de acuerdo con un procedimiento.
- **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

- **Validación:** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.
- **Proceso de calificación:** Proceso para demostrar la capacidad para cumplir los requisitos especificados.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

0.8.9 Términos Relativos a la Auditoría

- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- **Programa de la Auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- **Criterios de Auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- **Evidencia de la Auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- **Hallazgos de la Auditoría:** Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
- **Conclusiones de la auditoría:** Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
- **Cliente de la Auditoría:** Organización o persona que solicita una auditoría.
- **Auditado:** Organización que es auditada.
- **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- **Equipo Auditor:** Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.
- **Experto Técnico:** <Auditoría> persona que aporta experiencia o conocimientos específicos con respecto a la materia que se vaya a auditar.
- **Competencia:** Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

0.8.10 Términos relativos al aseguramiento de la calidad para los procesos de medición

- **Sistema de Control de las Mediciones:** Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan necesarios para lograr la confirmación petrológica y el control continuo de los procesos de medición.
- **Proceso de Medición:** Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud.
- **Confirmación Metrológica:** Conjunto de operaciones necesarias para asegurar que el equipo de medición cumple con los requisitos para su uso previsto.
- **Equipo de Medición:** Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.
- **Característica Metrológica:** Rasgo distintivo que puede influir sobre los resultados de la medición.
- **Función Metrológica:** Función con responsabilidad en la organización para definir e implementar el sistema de control de las mediciones.

0.9.-PRESENTACION DE LA EMPRESA.-

Capriccio es una marca que está dedicada a la elaboración y comercialización de productos de pastelería.

Capriccio tiene muchos años de prestigio en la ciudad de Arequipa, brindando a sus consumidores productos de calidad garantizada.

Está conformada por profesionales que han adquirido sus conocimientos tanto en el plano laboral como también en el académico. Además de contar con diferentes instalaciones en la ciudad, tiene el propósito de expandirse y llegar a todo el mercado nacional.

Estamos comprometidos en ser para nuestros proveedores y clientes el mejor socio estratégico. Contribuimos al crecimiento y al bienestar de la comunidad operando con responsabilidad social.

1.1.-OBJETO Y ALCANCE.-

El presente Manual tiene el propósito de describir el Sistema de Gestión de la Calidad de Capriccio, así como documentar y comunicar a los integrantes de la organización la Política, Objetivos de Calidad que la Dirección establece, servir de guía para el personal en su aplicación diaria para obtener la calidad en cada uno de sus procesos y la satisfacción de los requerimientos de los clientes, cumpliendo con los requisitos legales, reglamentarios y técnicos.

Su elaboración está basada en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 “Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos”.

El alcance del Manual de Calidad abarca las actividades de diseño, producción, almacenamiento, acondicionamiento y venta de productos de pastelería que ofrece la marca.

CAPITULO 2.- SISTEMA DE GESTION

2.1.-OBJETO Y ALCANCE.-

Este capítulo describe y define al Sistema de Gestión de la Calidad de Capriccio, así como su estructura documental para asegurar un funcionamiento eficaz del mismo, de forma que, los productos proporcionados satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes, poniendo especial atención en la mejora continua del sistema y en la planificación de la calidad como medidas preventivas para evitar la aparición de situaciones no deseables.

Los documentos y actividades descritos en este capítulo son de aplicación a las actividades de Capriccio, sometidas al Sistema de Gestión de la Calidad.

2.2.-GENERALIDADES.-

El Sistema de Gestión de la Calidad implantado en Capriccio, se fundamenta en la gestión por procesos, para lo cual se cumplirán los siguientes requisitos:

- a) Determinar los recursos, métodos y criterios para asegurar el funcionamiento efectivo y el control de los procesos.
- b) Asegurar la disponibilidad de la información necesaria para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos.
- c) Realizar el seguimiento y analizar los procesos.
- d) Implantar las acciones necesarias para lograr los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.

Estas actividades están relacionadas a todos los procesos que involucran la obtención de productos de optima calidad hasta la adquisición de los mimos, objeto del alcance del SGC para Capriccio, y se muestran específicamente en el **Capítulo 5 “Realización del Producto”**.

Los procesos identificados se documentan y desarrollan en los Procedimientos Generales y Específicos establecidos en el Manual de Calidad de Capriccio

El Sistema de Gestión de la Calidad de Capriccio, está detallado y se implanta a través de los documentos descritos en el **Manual de la Calidad de Capriccio**.

2.3.-MANUAL DE CALIDAD.-

El objeto del presente Manual Operativo de Calidad es desarrollar metodologías y procedimientos que son específicos de Capriccio, para describir los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad desarrollado e implantado en la empresa. Constituye el documento básico que sirve de referencia y del que emanan todas las actuaciones necesarias para garantizar que los servicios objeto de la actividad de la marca Capriccio, estén conformes con las especificaciones que los definen, satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes y, por consiguiente, sean de la calidad requerida, proporcionando a su vez evidencia objetiva de ello.

Capriccio, ha establecido y mantiene actualizado este Manual Operativo de Calidad que incluye:

- a) El campo de aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad según se define en el presente capítulo
- b) Los procedimientos documentados o referencia a ellos.

El Manual Operativo de Calidad se gestiona, se utiliza y se distribuye de acuerdo con lo establecido en los Procedimientos Generales **EA-P-030** y **EA-P-031**.

2.4.-PROCEDIMIENTOS GENERALES Y ESPECÍFICOS DE CALIDAD.-

Definición:

- Procedimientos Generales: Aquellos que se utilizan con carácter general por cualquier persona de Capriccio, para realizar las funciones generales del mismo.
- Procedimientos Específicos: Aquellos que se utilizan en las diferentes secciones para realizar las funciones propias de la misma.

Elaboración:

La elaboración de los procedimientos generales es responsabilidad del Jefe de Control de Calidad, el Jefe de Planta es responsable de la elaboración de los procedimientos específicos correspondientes.

Cualquier miembro del grupo Capriccio, puede sugerir la emisión de un nuevo procedimiento, para el cual deberá establecerse el objeto y verificarse que ninguno de los procedimientos existentes trata los temas o las áreas que se proponen, si no es así, se solicitará una modificación al procedimiento. El solicitante elevará la propuesta al Jefe de Control de Calidad, indicando el objeto, alcance, áreas a cubrir y necesidad del nueva procedimiento.

Los procedimientos tanto generales como específicos se redactarán, siempre que sea posible, según los siguientes apartados:

1. Objeto: Describe claramente el motivo del procedimiento.
2. Alcance: Señala los límites de aplicación del procedimiento.
3. Referencias: Documentos aplicables como referencia.
4. General: Definiciones e información general que ayude a la comprensión del procedimiento.
5. Realización: Secuencia de operaciones a las que se hace referencia en el objeto, método de realización y responsabilidades. Los procedimientos contendrán toda la información necesaria para garantizar la correcta realización de las operaciones correspondientes y su repetitibilidad.
6. Registros: Tipo de documentos que sirven de soporte al procedimiento general.

Revisión y Aprobación

Una vez elaborado el procedimiento, se someterá a revisión y aprobación. Los Procedimientos Generales serán revisados por el Jefe de Control de Calidad y aprobados por el Gerente General. Los procedimientos específicos serán revisados por el Jefe de Control de Calidad y aprobados por el Jefe de Planta.

Distribución

Una vez aprobado el procedimiento, pasará el procedimiento, pasara a formar parte del Manual de Procedimientos, actualizando la lista de documentos en vigor, y se distribuirá a los destinatarios incluidos en la lista de distribución correspondiente a dicho procedimiento.

El responsable de la distribución de todos los procedimientos es el de Jefe de Control de Calidad y conservar los originales de los mismos.

Control

Es responsabilidad del Jefe de Control de Calidad el mantener las listas de distribución de la totalidad de los procedimientos, de modo que pueda notificar a los poseedores de copias cualquier modificación que se produzca.

Difusión Interna

La difusión interna hará mediante reuniones del Jefe de Control de Calidad y Jefe de Planta con el resto del personal, quedando reflejados en las actas correspondientes los temas tratados y las personas asistentes. En general, el responsable de la difusión será el Jefe de Control de Calidad.

Modificaciones

Podrá sugerir una modificación a un procedimiento cualquier miembro del grupo Capriccio. Para ellos justificara por escrito al Jefe de Control de Calidad las razones que aconsejen el cambio incluyendo, si se considera oportuno, un borrador de la nueva propuesta. La aceptación de la modificación dará origen a una nueva revisión del procedimiento (Ver Registro 002 EA-P-031), emitiéndose de nuevo todo el procedimiento.

En resumen los procedimientos generales y específicos constan de la siguiente estructura:

<i>PARTES</i>	<i>CARÁCTER</i>	<i>CONTENIDO</i>
Objetivo	Obligatorio	Definirá el objetivo del procedimiento
Alcance	Obligatorio	Especificará el alcance de la aplicación del procedimiento
Referencias	Obligatorio	Referirá todos aquellos documentos que hayan sido consultados o se mencionen en el procedimiento
Responsabilidades (o en general)	Obligatorio	Designará a los responsables de ejecutar y supervisar el cumplimiento del procedimiento
Procedimiento	Obligatorio	Describirá en orden cronológico el conjunto de operaciones necesarias para ejecutar el procedimiento.

Requisitos de documentación	Obligatorio	Relacionará todos los registros que deben ser completados durante la ejecución del procedimiento.
Anexos	Opcional	Incluirá el formato de los registros, planos, tablas o algún otro material que facilite la comprensión del procedimiento.

2.5.-REGISTROS DE CALIDAD.-

Los registros de la calidad constituyen la principal fuente de información para demostrar que se ha conseguido la calidad requerida del producto o servicio, así como de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad implantado.

El cumplimiento de los requisitos especificados en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, así como el funcionamiento efectivo de éste, se evidencia por medio de los registros asociados a los procesos descritos en este Manual Operativo de la Calidad.

Las pautas de carácter general para la identificación, recopilación, clasificación, acceso, registro, almacenamiento, mantenimiento, recuperación y disposición de los registros de la calidad de la marca Capriccio, son las establecidas y descritas en el Procedimiento General **EA-P-030**.

Los registros se conservan con carácter activo e inactivo de acuerdo al tiempo establecido en los procesos, procedimientos e instrucciones de trabajo de cada área responsable del usuario; en caso de que existan disposiciones legales específicas, se mantienen por los períodos que establece la ley respectiva. Una vez cumplido el tiempo establecido de archivo, estos son destruidos por cada área o unidad responsable del proceso. En relación a documentos procedentes de los proveedores que están incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad, como: órdenes de compra, notas de entrega, facturas, certificados de calidad, evaluaciones de proveedores, etc, se mantienen en las áreas que corresponda de acuerdo a lo establecido en los procedimientos respectivos. **Cada trabajador de la empresa es responsable por el registro correcto, legible de los datos e información de los formatos y/o documentos que utilice e intervengan en el Sistema de Gestión de la Calidad.** Esta responsabilidad es extensiva a su almacenamiento en los sitios y archivos especificados, resguardándolos y protegiéndolos contra cualquier mal uso, pérdida, alteración, daño o deterioro. Para la realización de evaluaciones, auditorías, supervisión y consultas, los registros del Sistema de Gestión de la Calidad, se encuentran disponibles para los organismos de certificación, los clientes y relacionados, de acuerdo a las previsiones establecidas por la gerencia, área o departamento y con las limitaciones resultantes del nivel de confidencialidad y disponibilidad de dichos registros. Los registros se encuentran en papel o soportes electrónicos, adecuado a las necesidades, según corresponda.

2.6.-DOCUMENTOS APLICABLES.-

Capriccio establece y mantiene actualizados procedimientos documentados para controlar los documentos relacionados con los requisitos de la Norma ISO 9001-2008, que incluya dentro de los posibles documentos de procedencia externa, tales como Normas Técnicas de Productos.

En el procedimiento **EA-P-031** se establecen los medios para:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- b) La Revisión y actualización de los documentos cuando, sea necesario y aprobados nuevamente.
- c) La identificación de los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- d) Asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- f) Asegurarse de que se identifiquen los documentos de origen externo y se controla su distribución
- g) Prevenir el uso intencionado de documentos obsoletos y aplicarle una identificación adecuada en el caso de que se deban mantener por cualquier razón.
- h) La documentación física se encuentra en papel o soporte electrónico adecuado a las necesidades según corresponda.

CAPITULO 3.- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.-

Es importante darse cuenta de la importancia que da la norma al compromiso de la alta dirección en la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de la empresa (sistema de calidad). Sin su compromiso, será imposible una implementación exitosa del sistema.

3.1.-OBJETO Y ALCANCE.-

OBJETO: Expresar el compromiso de la Dirección en el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo los requerimientos de la norma ISO 9001:2008.

ALCANCE: Los requisitos que se incluyen en este capítulo del Manual de la Calidad se aplican a todas las responsabilidades de la Dirección para la Calidad de la marca Capriccio relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad.

3.2.- COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.-

El Gerente del grupo Capriccio establece el fiel compromiso para el desarrollo y mejora continua del sistema de gestión de la calidad por medio de los siguientes aspectos:

- Recogiendo el compromiso de la alta dirección respecto a satisfacer los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios.
- Estableciendo la Política de la Calidad de Capriccio
- Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad así como la metodología de su revisión y toma de acciones de mejora y/o correctoras.
- Realizando revisiones periódicas del Sistema de Gestión de la Calidad implantado. Las revisiones deberán estar planificadas en el tiempo y deberán intervenir las personas responsables de la consecución de los objetivos. En estas revisiones se analizará el grado de cumplimiento con respecto a los objetivos, se definirán las acciones de mejora y/o preventivas sobre los cumplidos y las acciones correctoras necesarias respecto a las desviaciones. También se establecerán responsables y plazos de actuación de las diferentes actividades de mejora, preventivas y/o correctoras.
- Asegurando la disponibilidad de recursos, tanto humanos como materiales para el correcto funcionamiento del Sistema y que es la alta dirección la responsable de facilitarlos cuando proceda.

3.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La dirección del grupo Capriccio 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.

3.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La gerencia del grupo Capriccio es consciente de que la calidad es un factor de gran importancia que constituye el punto clave para competir en el mercado y que garantiza su permanencia y el futuro de la empresa.

En nuestra empresa, la calidad es algo más que lo exterior y manejable. La calidad se hace extensible a toda la cadena productiva. Abarcamos desde la obtención de materias primas hasta la comercialización y consumo, una calidad inferior a la estándar del mercado nacional es inaceptable. Nos comprometemos a satisfacer a nuestros clientes entregando productos y servicios de acuerdo a la calidad y oportunidad ofrecida sustentando nuestras operaciones en personal calificado y comprometido con la mejora continua.

La gerencia de la empresa a través del responsable de la calidad difundirá esta POLÍTICA DE CALIDAD con el fin de que sea captada y aplicada por todo el personal dedicado a las actividades implícitas en el sistema de calidad.

3.4.- PLANIFICACIÓN.-

3.4.1.- OBJETIVOS DE LA CALIDAD.-

- Mantener y mejorar la calidad de nuestro producto y servicio para una mayor satisfacción de nuestros clientes.
- Establecer procesos, documentos y proporcionar recursos específicos para el producto.
- Mantener contacto y buen trato con proveedores para garantizar la calidad de la materia prima y por tanto del producto.
- Mantener actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y pruebas específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.
- Aumentar el nivel de competencia estableciendo programas de capacitación para nuestro personal.
- Incentivar y comprometer a la mejora continua a todo el personal involucrado en el sistema de calidad.

3.4.2.- PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Dirección se asegura de que la planificación de Capriccio se realice con el fin de cumplir con lo establecido en los objetivos de este Manual de la Calidad, así como en la política.

Igualmente 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, reclamaciones, informes de no conformidades, acciones correctivas y preventivas, modificación de objetivos, incidencias producidas, resultado de controles, comunicaciones, auditorías, 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.

3.5.- RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

3.5.1.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.-

Para asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, la alta dirección creará un organigrama general de la empresa así como la definición de los puestos de trabajo en él indicados.

Gerente

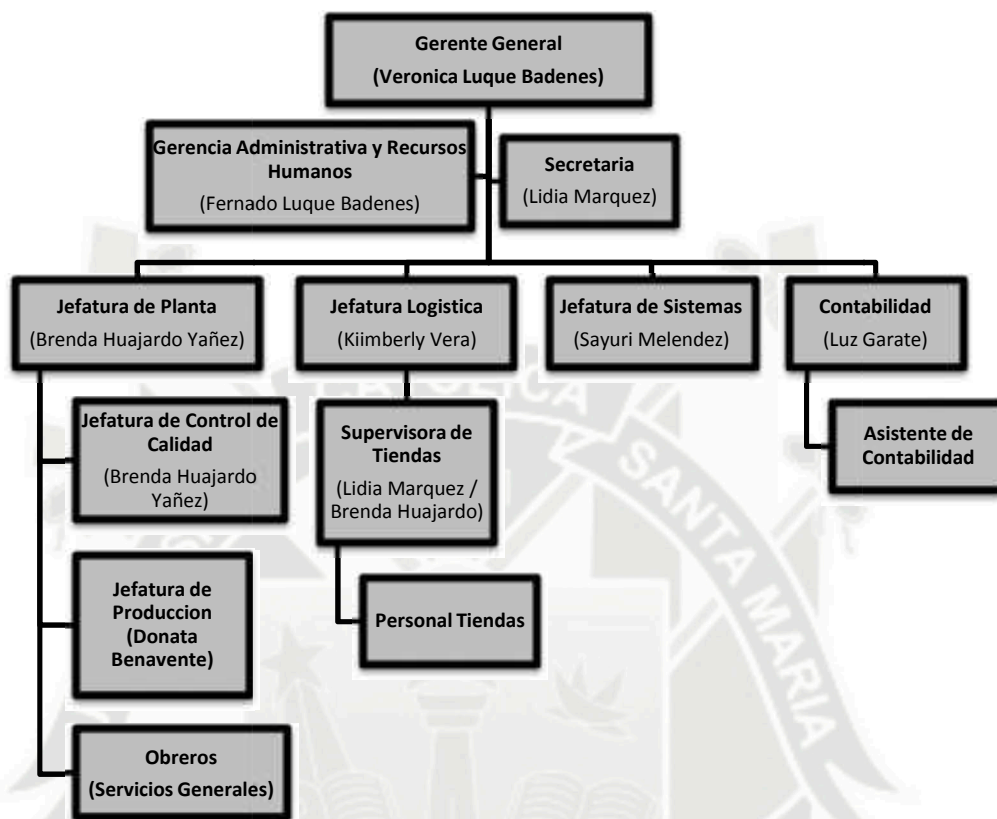
El Gerente del grupo Capriccio tiene la autoridad y responsabilidad para supervisar todos las Áreas de la Empresa en los aspectos de calidad, técnico, económico y de personal.

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

- 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.

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:



Gerencia Administrativa y Recursos Humanos

Planear, dirigir y controlar el buen funcionamiento de las actividades de las jefaturas bajo su responsabilidad.

Es responsable de coordinar con el área correspondiente la selección, capacitación y/o entrenamiento del personal adecuado al puesto a cubrir.

Así como la evaluación del personal para detectar necesidades y deficiencias para coordinar la capacitación y/o promoción.

Jefatura de Control de Calidad

Es responsable de verificar que las materias primas y productos cumplan con los requisitos especificados en los documentos de diseños, así como la evaluación de proveedores bajo aspectos de cumplimiento de especificaciones de control de calidad.

Jefatura de Planta

Es responsable de la administración de la producción optimizando los recursos humanos y materiales, observando que la manufactura de los productos se realice conforme a lo establecido en la documentación aplicable.

Planear, dirigir y controlar el buen funcionamiento del área técnica como: servicio, mantenimiento de instalaciones y desarrollo de nuevos proyectos de la planta, incorporar nuevas tecnologías o modos de trabajo, además de coordinar las actividades de las jefaturas bajo su responsabilidad.

Jefatura de Logística

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

Es responsable de adquirir la materia prima en las mejores condiciones de precio, calidad y tiempo de entrega, adjudicando los pedidos sólo a proveedores autorizados, indicando las especificaciones de materia prima en el documentos aplicables.

Es responsable de la atención y servicio a clientes, buscar nuevos mercados adoptando estrategias de mercadotecnia y publicidad, lanzamiento de productos nuevos y mantener una adecuada información de los diversos sectores industriales y estatales.

Responsable de dar entrada a la materia prima aprobada por control de calidad, y abastecer el área de producción, así como de la recepción y salida de producto terminado aprobado.

Supervisora de Tiendas

- 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.

Jefatura de Sistemas

- Planificar, organizar y supervisar las actividades informáticas, a fin de dar el soporte y la asesoría necesaria respecto de la implementación, operación y seguimiento de los sistemas informáticos computarizados.

- Diseñar y analizar el procesamiento de datos de la empresa, a fin de sistematizar, automatizar y mejorar los existentes.
- Asegurar la disponibilidad de la información almacenada en los distintos dispositivos, a través de respaldos oportunos y sistemáticos que aseguren la integridad de la red.

Contabilidad

- Las aperturas de los libros de contabilidad.
- Establecimiento de sistema de contabilidad.
- Estudios de estados financieros y sus análisis.
- Certificación de planillas para pago de impuestos.
- Aplicación de beneficios y reportes de dividendos.
- La elaboración de reportes financieros para la toma de decisiones.

3.5.2.- REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.-

El Gerente del grupo Capriccio ha designado al Responsable de Calidad (Jefe de Control 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 gerencia.
- 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.

3.6. COMUNICACIÓN INTERNA.-

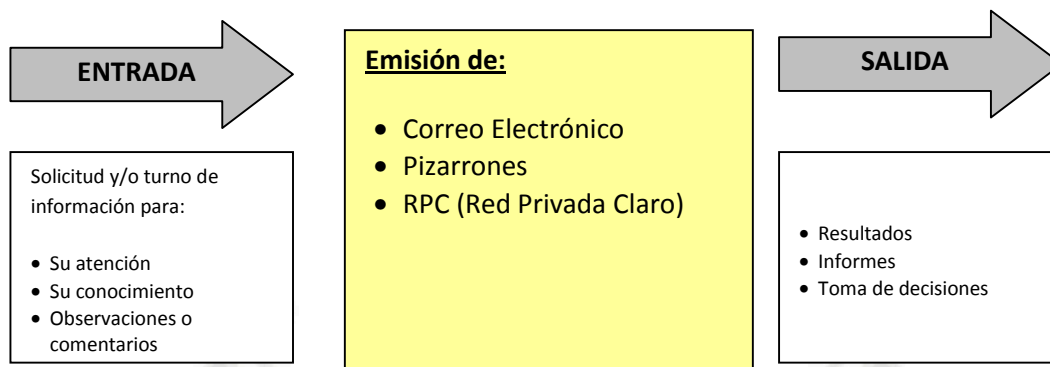
La comunicación interna tiene por objeto la integración de todo el personal de Capriccio a los objetivos de calidad definidos, así como la gestión toda la información que se genere en el área y que ayude a la mejora continua de los procesos.

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 tableros y carteles informativos y de sensibilización. (Ver EA-P-001)

Las comunicaciones Internas dentro de Capriccio se manejan a través de los siguientes canales:

- Correo Electrónico
- Pizarrones
- RPC (Red Privada Claro)

También se realizan procesos de Reuniones de Gestión (ver EA-P-002), con sus respectivos Informes (ver EA-P-003).



3.7.- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

3.7.1.- GENERALIDADES.-

Para asegurar la conveniencia, adecuación y mejora continua de “Capriccio S.A.C.”, se llevan a cabo revisiones programadas con los encargados de la Calidad involucrados en los procesos que forman parte del alcance de la empresa. Las reuniones de revisión son convocadas por los respectivos trabajadores encargados de la Calidad, con el propósito de obtener una retroalimentación óptima y representativa de todas las áreas involucradas, incluye la evaluación de oportunidades de mejora y, en su caso, la necesidad de efectuar cambios a la empresa.

En estas revisiones se analizarán y tomarán acciones correctivas, preventivas y/o de mejora respecto al estado actual del sistema y a las potenciales oportunidades de mejora. También se deberá evaluar la conveniencia y oportunidades potenciales de mejora relativas a la política de la empresa y sus objetivos.

3.7.2.- 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:

- Evaluación de proveedores
- No conformidades, reclamaciones e incidencias
- Eficacia de las acciones formativas
- Estado de las no conformidades y acciones correctivas/preventivas
- Resultados de auditorías
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas
- Funcionamiento de los procesos (seguimiento de indicadores)
- Retroalimentación de clientes (análisis del índice de satisfacción)

- Seguimiento de acciones propuestas en revisiones previas
- Cambios que se produzcan en actividad o instalaciones que pudieran afectar al SGC
- Desempeño del Plan de Calidad
- Recomendaciones para la mejora.

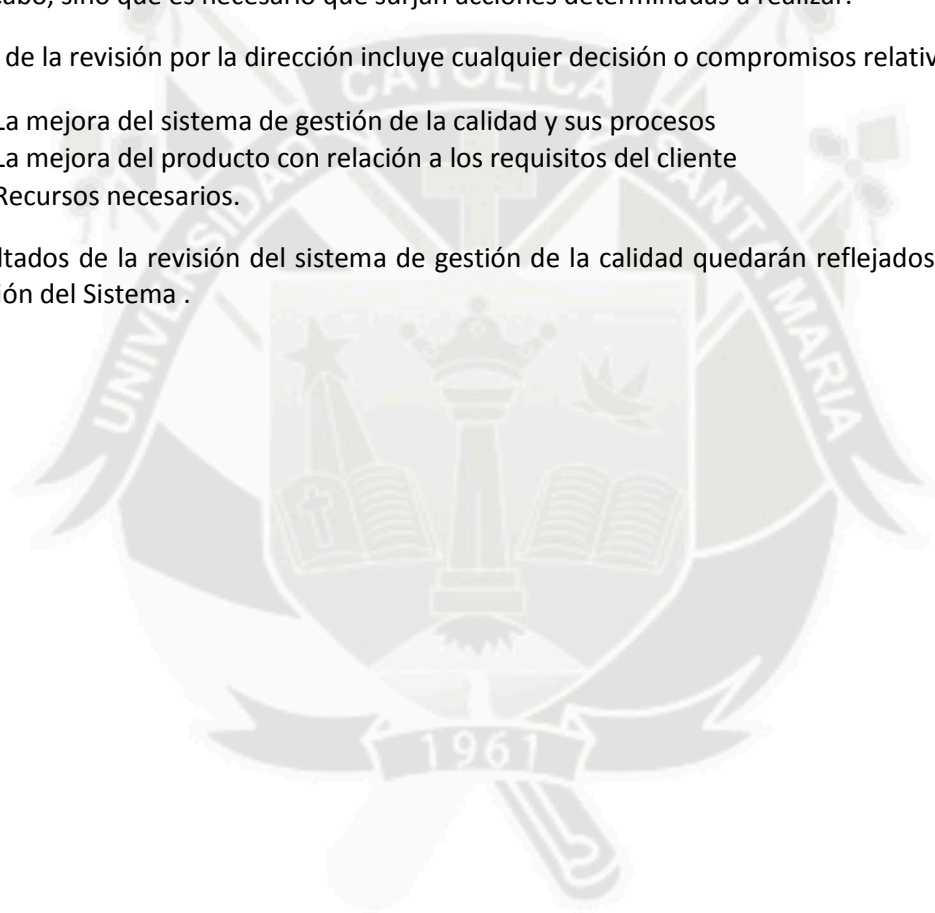
3.7.3. RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Como resultado de la revisión no basta con una declaración de intenciones o simplemente un comentario de la situación que se está viviendo sin llegar a concretar unas acciones específicas a llevar a cabo, sino que es necesario que surjan acciones determinadas a realizar.

La salida de la revisión por la dirección incluye cualquier decisión o compromisos relativos a:

- La mejora del sistema de gestión de la calidad y sus procesos
- La mejora del producto con relación a los requisitos del cliente
- Recursos necesarios.

Los resultados de la revisión del sistema de gestión de la calidad quedarán reflejados en un Acta de Revisión del Sistema .



CAPITULO 4.- GESTIÓN DE LO RECURSOS

4.- GESTION DE LOS RECURSOS.-

La Administración de Recursos Humanos consiste en provisionar, aplicar, mantener, desarrollar, evaluar y controlar técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, al mismo tiempo la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

4.1.- OBJETO Y ALCANCE.-

Determinar las acciones para suministrar el recurso humano competente para las actividades que afectan la calidad, así mismo determinar y gestionar la infraestructura necesaria y los factores de ambiente de trabajo para lograr la conformidad del producto.

Este procedimiento se aplica a todas las áreas del proceso de Recursos Humanos y todas las involucradas. Los responsables serán la Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos.

4.2.- PROVISIÓN DE RECURSOS.-

Capriccio determina y proporciona los recursos humanos y materiales necesarios para el correcto funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad, a través del ejercicio del Presupuesto de ingresos y egresos de la empresa, a fin de contar con los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la empresa, el cumplimiento de los requisitos y aumentar la satisfacción del cliente, siendo responsabilidad de la Dirección el despliegue de los mismos.

Este proceso está compuesto por dos etapas importantes, las cuales se hallan relacionadas con el suministro de personas a la empresa, lo que representa la puerta de entrada de las personas en el sistema organizacional el cual se divulga y ofrece al mercado oportunidades de empleo. Se deben tener en cuenta las técnicas a aplicar y la prioridad del reclutamiento interno sobre el externo al suministrar los candidatos para la selección.

4.2.1.- RECLUTAMIENTO.-

Es el proceso de atracción como conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización.

- Reclutamiento y Selección de Personal (Ver EA-P-004).
- Perfil de Cargos (Ver EA-IT-001).

4.2.2.- SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN.-

Escoger entre los candidatos reclutados aquellos que cumplan con el perfil y tengan mayores probabilidades de adaptarse al cargo ofrecido y desempeñarlo bien. Aspectos que abarca:

- **Contrato, Afiliaciones, Ficha Personal**

Este proceso se realizará durante todo el tiempo de trabajo, las hojas de vida se analizarán para clasificarlas de acuerdo a los datos allí consignados y así realizar una selección adecuada para los cargos que se requieran. La selección se llevará a cabo a través del proceso que se tiene establecido: Reclutamiento y Selección de Personal (EA-P-004), Perfil y Descripción de Cargos (EA-IT-001). La decisión final, estará únicamente a cargo de la Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos, con base en el informe de Perfil y Descripción de Cargos y Documentos Requeridos.

4.3.- RECURSOS HUMANOS.-

4.3.1.- GENERALIDADES.-

La Gerencia con base en el análisis del perfil del puesto determina si el personal a su cargo es competente; en caso de que no lo sea, solicitan a las instancias correspondientes se lleve cabo la capacitación o acciones que permitan cubrir las competencias del personal (ver procedimiento general EA-P-005)

Con objeto de garantizar la competencia de las personas a los puestos que ocupan, Capriccio ha definido por escrito los perfiles correspondientes a los diferentes puestos de trabajo, quedando registrados en EA-IT-001.

4.3.2.- COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN.-

Para dar cumplimiento al requisito anterior, Capriccio a través de la detección de necesidades de capacitación realiza las acciones de formación pertinentes y verifica la eficacia del impacto de la capacitación por medio de la aplicación de los cuestionarios del seguimiento del personal capacitado y seguimiento del jefe inmediato.

La alta dirección se asegura de que su personal que participa en los procesos conoce la pertinencia e importancia de sus actividades y la forma en que contribuyen al logro de los objetivos de la calidad de la empresa, empleando los mecanismos de comunicación interna descritos en el 3.6 de este manual de calidad. Mantiene los registros apropiados de la formación, habilidades y experiencia que su personal tiene y requiere, en la Dirección de Recursos Humanos de las áreas involucradas en los procesos que forman parte del alcance del SAC.

Ver EA-P-006.

Ver EA-P-007.

Ver EA-P-008.

4.4. INFRAESTRUCTURA.-

Capriccio 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 el Procedimiento General de Mantenimiento de Equipos (Ver EA-P-009).

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 durante el proceso de manipulación.

4.5.- AMBIENTE DE TRABAJO.-

Capriccio garantiza las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos establecidos para los productos.

Las áreas involucradas en los procesos forman parte del alcance de la Empresa, que establecen, evalúan y propician la mejora del ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del personal y los clientes. El ambiente de trabajo combina los factores humanos y físicos y toma en consideración lo siguiente:

- Un trabajo creativo, fundamentado en el proceso sistematizado y documentado por Capriccio el cual fomenta la participación y manifiesta el potencial del personal; Asimismo todo el personal de producción realiza buenas prácticas de manipulación del producto de acuerdo a lo definido en la documentación del Sistema.
- La maquinaria y/o equipo, hardware y software necesario.
- La iluminación, ventilación y limpieza necesaria.

La implementación de proyectos encaminados a mejorar los lugares de trabajo

CAPITULO 5 REALIZACION DEL PRODUCTO.-

0 5.- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.-

En este capítulo se abordara todo lo concerniente a la fabricación de los diversos productos de pastelería en Capriccio

5.1.- OBJETO Y ALCANCE.-

OBJETO: Determinar el compromiso de Capriccio, en el desarrollo de los diferentes productos de pastelería, bajo los requerimientos de la norma de calidad.

ALCANCE: Los requisitos que se incluyen en este capítulo del Manual de la Calidad se aplican a todas las áreas involucradas en la realización de los diferentes productos de pastelería de Capriccio relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad.

5.2.-PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.-

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

- Contemplar los objetivos de calidad. De ellos deben derivar el resto de los objetivos, en este caso, los objetivos relacionados con el producto.
Como objetivos de la empresa relacionados con el producto a modo de ejemplo se pueden citar:
 - Porcentaje de piezas defectuosas enviadas a los clientes o ppm (piezas defectuosas por millón de piezas suministradas).
 - Reclamaciones en garantía.
 - Cumplimiento de los plazos de desarrollo del producto.
 - Productividad relativa a la pieza.
 - Reducción de costes de fabricación.
 - Mejoras en el proceso de fabricación, etc.
- Documentar y proporcionar los recursos necesarios para la producción ya sean humanos o infraestructura, es decir:
 - Se analizarán los procesos de que consta la empresa y se averiguará si son suficientes o por el contrario se deberán modificar o crear nuevos.
 - Se averiguará si se deben crear nuevos documentos para cumplir con los requerimientos del producto y del cliente.
- Establecer actividades de seguimiento de los procesos
- Se deberá decidir que registros son necesarios como evidencia de que tanto los procesos como los productos cumplen con los requisitos establecidos.

La dirección se asegura de la eficaz y eficiente operación de los procesos de realización de forma que la empresa tenga la capacidad de satisfacer a las partes interesadas.

5.3.-PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.-

5.3.1.- DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS

Capriccio identifica los requisitos de los clientes incluyendo tanto los requisitos especificados por los mismos, los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para uso específico del producto, así como los requisitos reglamentarios y legales, asegurando su cumplimiento, mediante lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad.

La dirección de Capriccio establece procesos aceptados por sus clientes para la comunicación con el cliente. Dichos procesos aseguran la comprensión de las necesidades y expectativas de los clientes, y facilitarán su traducción en requisitos de los productos.

Siempre que el cliente realiza una solicitud de oferta, los requisitos de dicha solicitud son recogidos documentalmente. La dirección es responsable de la revisión de las ofertas comprobando si la capacidad de es suficiente para dar cumplimiento a todos los requisitos especificados y verificando la correcta documentación de estos requisitos en la oferta correspondiente. **(Ver EA-P-010)**

5.3.2.- REVISIÓN DE LOS REQUISITOS

La empresa debe asegurarse de que son conocidos todos los requisitos y antes de realizar una oferta o aceptar un contrato o un pedido tiene que estar segura que son viables y de que el producto que se ofrecerá cumplirá con todos ellos.

- a) Todos los requisitos deben estar definidos y deben ser conocidos y entendidos.
- b) Todas las dudas relativas a los requisitos, diferencias entre requisitos del cliente y su viabilidad deben estar subsanadas y aclaradas.
- c) La empresa es capaz de cumplir con todos los requisitos.

Capriccio revisa el cumplimiento de 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. Además asegura que los cambios en los requisitos son gestionados de forma segura y que la documentación, procesos, información, son modificados y que sus empleados tienen conocimiento de ello.

La empresa 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.

Capriccio tiene establecido un sistema documentado para asegurar que los contratos se revisan adecuadamente antes de iniciar la comercialización de sus productos. **(Ver EA-P-011)**

En aquellos casos en que el Cliente solicita contractualmente unas condiciones especiales o se encuentran discrepancias entre la oferta presentada y el contrato o pedido, el resultado de la revisión del contrato se documentará en los correspondientes registros.

5.3.3.- COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Capriccio 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 el **EA-P-015**.

La empresa tiene establecidas disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes incluidas:

- La información sobre el producto final
- Las consultas y atención de pedidos , incluidas las modificaciones
- La retroalimentación del cliente , incluidas sus quejas

Cualquier modificación al contrato inicial, será documentada, y se comunicara a los servicios afectados.

Ver los siguientes procedimientos: **EA-P-012, EA-P-013, EA-P-014, EA-P-015, EA-P-016, EA-P-017, EA-P-018.**

5.4.- DISEÑO Y DESARROLLO

Los requerimientos de la Norma ISO 9001 del punto Diseño y Desarrollo quedan excluidos del Sistema de Gestión de Calidad en virtud de que los procesos de prestación del servicio de las dependencias no incluyen actividades de diseño y desarrollo, en Capriccio.

5.4.1 PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Capriccio planifica y controla el diseño (proyecto) y desarrollo del producto.

En su planificación se determina:

- Las etapas o fases del proyecto.
- La planificación de las etapas o fases a controlar, revisar, verificar y validar.
- El responsable de realizar el proyecto y el técnico que llevará el control desarrollo del producto.

La planificación realizada inicialmente se actualiza, si procede, a medida que progresa el proyecto.

5.4.2 ELEMENTOS DE ENTRADA PARA EL DISEÑO Y DESARROLLO

Se determinan los elementos de entrada relacionados con el producto y se mantiene los registros correspondientes. Estos elementos son, entre otros:

- Los requisitos funcionales
- Requisitos legales y reglamentarios
- Información proveniente de productos similares

Esto datos de entrada se revisan a medida que se realiza el proyecto.

5.4.3 RESULTADOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

El encargado del Área de producción proporciona a Capriccio el resultado del proyecto con el fin de verificarse correctamente.

El proyecto,

- Cumple con los elementos de entrada y sus revisiones posteriores.
- Proporciona información apropiada para el desarrollo del mismo.
- Contiene o hace referencia a los criterios de aceptación del producto.
- Especifica las características del producto que son esenciales para su uso.

5.4.4 REVISIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

De acuerdo a lo planificado inicialmente se realizan revisiones sistemáticas del proyecto:

En estas revisiones,

- Se evalúa la capacidad del proyecto para cumplir con los requisitos definidos anteriormente.
- Se identifica cualquier observación y se proponen acciones necesarias.

Dichas revisiones se mantienen registradas.

5.4.5 VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Capriccio realiza la verificación del proyecto, de acuerdo a lo planificado, para asegurarse que éste cumple con los requisitos de los elementos de entrada.

Se mantienen registros de dichas verificaciones.

5.4.6 VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Capriccio realiza la validación del proyecto, de acuerdo a lo planificado, para asegurarse que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos establecidos para su uso previsto.

5.4.7 CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y DESARROLLO

Los cambios realizados del proyecto, se revisan, se verifican y validan, según sea apropiado, y se aprueban antes de su implementación.

La revisión de las modificaciones del proyecto incluye la evaluación de los efectos de estos cambios sobre la obra.

Se dejan registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que se tome. **(Ver EA-P-019)**

5.5.- COMPRAS

5.5.1.- PROCESO DE COMPRAS

El Jefe del departamento de Logística de Capriccio revisa y aprueba dependiendo del alcance del suministro en base a los requisitos del cliente y la normativa en vigor, los documentos que recogen los aspectos técnicos y de calidad de los productos a comprar. Asegurando 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. **(Ver EA-P-020)**

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

Capriccio tiene establecido un procedimiento de evaluación y calificación de proveedores, de forma que, para cada producto, se asegure el cumplimiento con los requisitos técnicos y de calidad especificados en los pedidos y contratos. En este sentido, el Jefe del Departamento de Calidad, es responsable de establecer los criterios necesarios para la evaluación, así como del seguimiento de los mismos.

El proceso de evaluación y calificación de los proveedores se describe con detalle en el **EA-P-021**.

5.5.2.- INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

La información para las compras describe el producto o servicio a ser comprado, incluyendo cuando sea apropiado:

- a) Los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipo;
- b) Requisitos de calificación del personal, y
- c) Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

La Jefatura de Logística se asegura la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicarlos al proveedor.

5.5.3.- VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

El Jefe del Departamento de Logística establece e implementa actividades de revisión en la recepción del producto solicitado para asegurar que el producto cumple con los requisitos de compra especificados (**Ver EA-P-020**). Los datos generados de estas actividades son considerados al evaluar y/o reevaluar al proveedor.

Cuando Capriccio considera la necesidad de verificar un material comprado en los locales del proveedor, se especificara en los documentos de compra las disposiciones para la verificación y el método para la puesta en circulación del producto.

Lo más aconsejable es que se acuerde en conjunto con el proveedor como se controlarán los procesos y productos por parte del proveedor. Una vez acordado esto, y ya que la empresa es la responsable del producto terminado que ofrece al cliente, deberá asegurarse de que lo acordado se cumple, y por tanto se deberían realizar auditorías de proceso y producto en las propias instalaciones del proveedor.

Es altamente recomendable que estos acuerdos de aseguramiento de la calidad queden recogidos en el contrato con el proveedor.

5.6.- PRODUCCIÓN

5.6.1.- CONTROL DE LA PRODUCCIÓN

Capriccio ha establecido un sistema de control de los procesos basado en:

- Planificar que debe hacerse, como se debe hacer, y con qué medios y personal **(Ver EA-P-024 y sus respectivos procedimientos específicos)**. Para ello se han elaborado procedimientos e instrucciones para cada uno de los procesos de Capriccio **(Ver EA-P-022)**
- Disponer de los medios adecuados y mantenerlos en las condiciones óptimas de funcionamiento cuando así se requiera (instalaciones, equipos, etc.) mediante programas de mantenimiento preventivo, revisiones periódicas, etc.
- Conocer las capacidades de los procesos y adecuarlas a las especificaciones del cliente.
- Controlar las variables que influyen en cada proceso.
- Establecer correcciones sobre los procesos, en función de los resultados obtenidos en las verificaciones.
- Eliminar posibles causas indirectas de falta de calidad tales como errores de identificación, indefinición de las actividades a ejecutar, etc.

Se procuran los medios necesarios para la protección de la calidad final de los productos después de las inspecciones y ensayos finales. La entrega de los productos va acompañada de la documentación necesaria, así como de la documentación generada durante la implantación del Sistema de Calidad, si es requerida por el cliente. **(Ver EA-P-023)**

5.6.2.- VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS PRODUCTIVOS

En las actividades desarrolladas por Capriccio se ha detectado la necesidad de validar los procesos de control y de limpieza e higiene dentro del control de procesos **(Ver EA-P-022)**, 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
- 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.

La validación demuestra la capacidad para alcanzar los resultados planificados.

Cuando los resultados de los procesos no puedan verificarse completamente mediante la inspección y ensayo del producto, o cuando las deficiencias del proceso sólo puedan manifestarse después de la utilización del material/ producto, los procesos se llevarán a cabo por personal calificado o se mantendrá una supervisión y control continuo de las variables del proceso, garantizando la conformidad con los requisitos especificados.

5.6.3.- IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Capriccio define las necesidades de identificación y trazabilidad de sus productos conjuntamente con sus clientes y proveedores.

Los productos con los que se trabaje deberán estar identificados en lo referente a:

- Su identidad (¿qué referencia son?, es decir ¿de qué se trata?),
- El estado de inspección y ensayo, es decir, si están aprobados para el proceso posterior, si están pendientes de cierto control, si están rechazados, etc.,
- Qué procesos se han realizado ya y cuales están pendientes sobre el producto.

Capriccio ha establecido instrucciones técnicas por tipos de 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. **(Ver EA-P-025)**

La empresa junto con su cliente debe decidir hasta que punto va a ser de detallada la trazabilidad de los productos.

5.6.4.- PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

El control sobre la preservación del producto (manipulación, conservación, almacenamiento y entrega) tiene como objetivo conseguir que se reduzcan al máximo la posibilidad de producir daños a las personas, materiales y productos pendientes de uso como:

- Mala utilización o deficiente elección de los medios de manipulación.
- Condiciones de almacenamiento inadecuadas para el tipo de ingrediente o producto considerado entendiendo como tales, las condiciones ambientales, apilamiento de un número excesivo de ingredientes, contacto con suelos húmedos o sucios, etc.
- Protección de los ingredientes durante su transporte y almacenamiento.

Todo el personal que tiene bajo su responsabilidad la manipulación de ingredientes y productos ha sido instruido acerca de los métodos y requisitos de manipulación y transporte que deben ser aplicados a cada ingrediente. Las instrucciones exigen que tales actividades se realicen de la manera más segura posible con el fin de evitar daños a las personas y a los ingredientes y productos manipulados y hacen referencia a los límites de utilización de los medios de manipulación y las precauciones a tomar.

Las normas de almacenamiento se tienen en cuenta para cada tipo de ingrediente o producto acabado, las circunstancias de ambiente que puedan resultar perjudiciales, adecuándose de forma especial a dichas circunstancias en los casos en que se considere necesario.

Las zonas destinadas al almacenamiento deben permitir el fácil manejo de los ingredientes y estar dotadas de los medios de carga adecuados. **(Ver EA-P-026 y EA-P-027)**

5.7.-CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y 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. **(Ver EA-P-028)**

5.7.1-CONTROL DE EQUIPOS

El sistema establecido para controlar los equipos de inspección, medición y ensayo se basa en los siguientes puntos:

- Seleccionar los equipos para la exactitud y precisión requerida
- Establecer y disponer de una relación de equipos convencionalmente identificados
- Calibrar y verificar periódicamente los equipos que lo requieran, de acuerdo con su programa de calibración y verificación previamente establecido.
- Llevar a cabo la manipulación, uso, mantenimiento y almacenamiento adecuado de los equipos.
- Asegurar la trazabilidad de las calibraciones.
- Registrar y certificar el resultado de las calibraciones y verificaciones, así como archivar toda la documentación generada en el proceso.

5.7.2.-CALIBRACIÓN

Al comprar los equipos de inspección, medición y ensayo se exige al fabricante los correspondientes certificados de calibración inicial si corresponde.

Se elaboraran planes de calibración periódica de los equipos.

La frecuencia de la revisión es inversamente proporcional a la variabilidad del equipo y depende de la frecuencia de uso y de la importancia de la medida efectuada. No obstante si se tiene fundadas sospechas de que algún equipo aun estando en periodo de utilización, no cumple con los requisitos exigidos deberá ser revisado, sin esperar a la fecha de la próxima calibración / verificación.

En función de las características del equipo, el destino que se le da y las exigencias de calibración y verificación, los equipos podrán ser enviados a calibrar a laboratorios y centros acreditados, o bien calibrados y verificados internamente en la empresa. En este último caso, se establecerán por escrito los correspondientes procedimientos de calibración y verificación.

El resultado de las calibraciones y verificaciones de los equipos queda reflejado en los correspondientes registros. Si el equipo se encuentra fuera de los límites de calibración prefijados, debe ser adecuadamente identificado como tal y enviado a calibrar.

5.7.3.-IDENTIFICACIÓN

Los equipos se identifican con un código en la etiqueta de calibración que indica, como mínimo, fecha de calibración/ verificación, fecha de caducidad y numero de informe.

5.7.4.- REGISTROS

Capriccio dispone de un listado de instrumentos de control como termómetros, utilizados para inspeccionar las diferentes etapas del procesado. Además existen fichas individuales de estos instrumentos que indican sus datos técnicos.

6. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

6.1.-OBJETO Y ALCANCE.-

Dar a conocer los lineamientos referentes a la medición análisis y mejora de los productos y procesos del grupo Capriccio

6.2.-GENERALIDADES

Capriccio 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, Para mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

6.3.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

6.3.1.- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Dado que la satisfacción del cliente es la razón de ser de la empresa, Capriccio cuenta con un procedimiento de Satisfacción del Clientes (**Ver EA-P-029**), que permite realizar el seguimiento a la información relacionada a la percepción de los clientes con respecto a los productos y servicios que se les proporcionan, así como del cumplimiento de sus requisitos, 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 Capriccio es imprescindible para conseguir el objetivo.

Capriccio realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al grado en que la empresa satisface sus requerimientos. El método o métodos para obtener esta información, los determina el Gerente Administrativo y de Recursos Humanos.

6.3.2.- AUDITORÍA INTERNA

En Capriccio se cuenta con un Programa de Auditorías Internas que toma en consideración el estado y la importancia de los procesos y áreas a auditar, así como resultados de auditorías previas. El Gerente General define los criterios de auditorías, el alcance de la misma, su frecuencia, y metodología. La selección de los auditores y la realización de las auditorías son objetivas e imparciales.

Los resultados de las auditorías se fundamentan con registros y documentos(**Ver EA-P-030, EA-P-031**) 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 resumen de las auditorías internas del Sistema de la Calidad está descrita en el Procedimiento General de Auditorías Internas (**Ver EA-P-032**).

La jefatura del área responsable que se audita se asegura de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de

seguimiento a los hallazgos incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

6.3.3.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

Capriccio 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 Procedimiento General **EA-P-033**.

El seguimiento y medición de los procesos se lleva a cabo mediante la revisión periódica de los registros generados por los diversos procesos e instructivos descritos en este manual. Esta revisión mostrará la capacidad de los procesos para alcanzar los objetivos planeados. En caso de no alcanzarse, se deberán realizar correcciones y acciones preventivas. El responsable de impulsar estas medidas es el Gerente General de la empresa.

6.3.4.-SEGUIMIENTOYMEDICIÓN DE LOS PRODUCTOS

Capriccio a través del Gerente General, Gerente Administrativo y de Recursos Humanos y Jefe de Control de Calidad mide y proporciona seguimiento a las características de los productos para verificar que se cumplen los requisitos establecidos durante todas las etapas del proceso y de acuerdo con las disposiciones planeadas (**Ver Procedimientos Generales y Específicos de Procesos Productivos del Capítulo 5**).

La aprobación de un producto se lleva a cabo hasta que se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra forma por la autoridad pertinente en cada área o cuando corresponda por el cliente(**Ver EA-P-023**).

6.4.- CONTROL DE LAS NO CONFORMIDADES

Capriccio 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.

En Capriccio se asegura que el producto no conforme con los requisitos, es identificado y controlado para evitar su entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidos en el Procedimiento para Control de Producto No Conforme. (**Ver EA-P-034**)

Los productos no conformes son tratados mediante una o más de las siguientes formas:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente;
- c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente **(Ver EA-P-034)**.

6.5.- ANÁLISIS DE DATOS

Capriccio ha establecido documentalmente en las distintas fichas 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.

En las distintas áreas de la empresa se determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la congruencia y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Los datos son analizados por los Jefes de cada área para evaluar dónde puede aplicarse la mejora. Los datos también son reportados en la Revisión por la Dirección cada seis meses para que la Alta Dirección tome decisiones en función de los resultados alcanzados.

Los datos analizados incluyen los resultados de los procesos de seguimiento y medición **(EA-P-033)**.

En el análisis de datos se incluye como mínimo información sobre:

- a) La satisfacción del cliente **(Ver EA-P-029)**,
- b) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y
- c) El desempeño de los proveedores.

Los resultados del análisis pueden ser utilizados por las áreas de Capriccio para determinar:

- Las tendencias.
- La satisfacción del cliente.
- El nivel de satisfacción de las otras partes interesadas.
- La eficacia y eficiencia de sus procesos.

- La contribución de los proveedores.
- El éxito de sus objetivos de mejora del desempeño.

6.6. MEJORA

6.6.1.- PLANIFICACIÓN PARA LA MEJORA CONTINUA

En Capriccio se entiende como mejora continua un permanente incremento de los estándares de desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, de sus procesos y de sus resultados. El mejoramiento continuo es parte fundamental del Sistema de Gestión de Calidad implementado y se da en forma permanente a través de la revisión de los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad.

Capriccio busca mejorar continuamente sus procesos por medio de los objetivos de calidad, política de calidad, resultados de las auditorías, el análisis de los datos, las revisiones realizadas por la dirección y las acciones correctivas y preventivas.

En Capriccio se utilizan mecanismos de mejora continua los cuales incluyen:

- Utilizar la política de calidad como una guía de actuación en el trabajo diario.
- Establecer nuevos retos a través de los objetivos de calidad.
- Considerar los resultados de auditorías como una oportunidad de mejora.
- Aplicar el análisis de datos para tomar decisiones.
- Hacer uso de acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidades
- Buscar oportunidades de acciones preventivas a través de pronosticar escenarios a futuro.
- Tomar decisiones y acciones para la mejora como resultado de las revisiones por la dirección.

Para asegurar la aplicación de los mecanismos de mejora se emplea el Procedimiento General de Mejora Continua (**Ver EA-P-035**).

6.6.2. ACCIONES CORRECTIVAS

En Capriccio 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.

Capriccio cuenta con un procedimiento documentado para eliminar la causa de las no conformidades y evitar su recurrencia (**EA-P-036**). Las acciones correctivas son las indicadas en función de la prioridad de los problemas, enfocándose en la eliminación de las causas, el registro de los resultados de las acciones tomadas y la revisión de las acciones correctivas implementadas. Se utilizan los registros correspondientes al procedimiento de acciones correctivas (**Registro 001 EA-P-036**).

Capriccio considera la detección de fallas como una oportunidad de mejora. De este modo se ha establecido el procedimiento de Acciones Correctivas (**EA-P-036**) y Preventivas (**EA-P-037**) que describe las actividades a realizar para implementar acciones de corrección que permitan minimizar o eliminar las causas de problemas, considerando siempre la magnitud y riesgo asociado.

Cuando se detecta alguna No Conformidad el procedimiento indicado se aplica a:

- a. Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes internos y externos),
- b. Determinar las causas de las no conformidades,
- c. Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d. Determinar e implementar las acciones necesarias,
- e. Registrar los resultados de las acciones tomadas
- f. Revisar las acciones correctivas tomadas.

6.6.3. ACCIONES PREVENTIVAS

Capriccio cuenta con un procedimiento documentado para determinar las posibles no conformidades potenciales y sus causas, determinar las acciones necesarias e implementarlas, llevar un registro de los resultados de las acciones tomadas así como revisar las acciones preventivas implementadas (**Registro 002 EA-P-037**).

Con el objeto de eliminar las no conformidades potenciales del Sistema de Gestión de Calidad, y sus causas, en Capriccio se determinan acciones apropiadas a los efectos de los problemas potenciales para evitar su ocurrencia, por lo que en el Procedimiento General de Acción Correctiva y Preventiva (**EA-P-036, EA-P-037**) se definen los requisitos para:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias,
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas, y
- e) Revisar las acciones preventivas tomadas.

The background features a large, faded watermark of the University of Santa María logo. The logo is circular and contains a central shield with a crown on top, two open books, and a cross. The shield is flanked by two palm trees. Above the shield is a banner with the text 'UNIVERSIDAD CATOLICA SANTA MARIA'. Below the shield is another banner with the year '1961'.

PROCEDIMIENTOS

EA-P-001 COMUNICACIÓN INTERNA

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

SECTOR	RESPONSABLE	FECHA	FIRMA

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1 **OBJETIVOS**

2 **ALCANCE**

3 **DOCUMENTACION RELACIONADA**

4 **INSTRUCCIONES**

10 *En General*

20

30

40

50

60

70

80

5 **REGISTROS**

PREPARADO por:

Nombre 1

Cargo 1

Fecha:

APROBADO O por:

Nombre 2

Cargo 2

Fecha:

1. OBJETIVO	<i>El objetivo de este Procedimiento es garantizar una correcta gestión de las comunicaciones internas que se cursan en el grupo Capriccio</i>
------------------------	--

2. ALCANCE	<i>El alcance de este Procedimiento es aplicable a todas las comunicaciones internas que se generan entre el grupo Capriccio y la difusión de sus Principios y Objetivos.</i>
-----------------------	---

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

EN GENERAL

10	<p>Las comunicaciones Internas dentro de “Capriccio .” se manejan a través de los siguientes canales :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo Electrónico • Diarios Murales • Pizarrones • RPC (Red Privada Claro)
-----------	---

CORREO ELECTRÓNICO

20	<p>En los casos donde las comunicaciones son formales o se deben transmitir datos, se utilizan la comunicación a través del correo electrónico interno en el formato establecido en la Comunicación Interna por Correo Electrónico, Reg. 001.</p> <p>El Emisor guarda el archivo adjunto (Reg.001) en una subcarpeta electrónica titulada COMUNICACIÓN INTERNA dentro de la carpeta INFORMACION CAPRICCIO, que se encuentra en la raíz del disco rígido del Servidor.</p> <p>En este caso el Emisor redacta el texto que desea comunicar, selecciona al o los destinatarios y lo envía.</p>
-----------	---

	<p>En el caso que la comunicación sea Notificada, el Emisor selecciona, precio a la emisión de la misma, la utilidad Confirmación de Lectura, la cual se activa en las opciones correspondientes del programa de correo electrónico (ej.: Outlook) utilizando por el Emisor. Esta utilidad permite activar un mensaje en la maquina del Emisor cuando el o los receptores la han leído.</p> <p>Todos los mensajes enviados por correo electrónico quedan registrados en cada terminal (computador personal) emisora un mes como mínimo y el Encargado de Sistemas es responsable del back Up de la carpeta INFORMACIÓN CAPRICCIO del sistema como mínimo una vez por mes.</p> <p>Nota: El encargado de Sistemas puede ser personal externo o interno a Capriccio S.A.C, de una de sus áreas especialmente designado para cumplir con esta función.</p>
--	--

DIARIOS MURALES	
30	<p>Cuando se quiere difundir una comunicación , información o artículos de interés general para Capriccio , el emisor utiliza los diarios murales colocados a tal fin , los cuales están disponibles estratégicamente en :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oficina Área Comercial • Oficina Área de Personal • Etc. <p>El emisor de la notificación en diario mural fecha y firma la misma, previo a su publicación y es responsable de la información difundida.</p> <p>Con el objeto que todos los integrantes de <i>Capriccio</i> tomen conocimiento de las notificación en los diarios murales, las mismas permanecen como mínimo un mes, luego de lo cual pueden ser retiradas.</p>
DIFUSIÓN DE LOS PRINCIPIOS Y OBJETIVOS DE CAPRICCIO	
40	<p>Los mismos son difundidos por la Gerencia General de <i>Capriccio</i> a través de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuadros, los cuales pueden contener los Principios, Valores y Política de Calidad de Capriccio. • Diario Mural, en los cuales publican los Objetivos de <i>Capriccio</i>.

5. REGISTRO	Registro 001	<i>Comunicación Interna por Correo Electrónico</i>
------------------------	--------------	---

EA-P-002 REUNIONES DE GESTION

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

<i>SECTOR</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>FECHA</i>	<i>FIRMA</i>

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>En General</i>
20	<i>Reunión Diaria de la Fuerza de Venta</i>
30	<i>Reunión Semanal de Jefaturas</i>
40	<i>Reunión Mensual de la Fuerza de Venta</i>
50	
60	
70	
80	
5	REGISTROS

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	<i>El objetivo de este Procedimiento es describir en forma clara la implementación de reuniones periódicas con agendas estructuradas , que apoyen la correcta formación , desarrollo , consolidación de la gestión , fijación de estrategias y seguimiento de compromisos en Capriccio.</i>
------------------------	---

2. ALCANCE	<i>El alcance de este Procedimiento es aplicable todas las jefaturas y el personal de sus respectivas áreas , que requieran para asegurar el cumplimiento de sus objetivos y metas , reunirse periódicamente a fin de analizar información , tomar decisiones e implementar acciones respecto a aspectos fundamentales para el desarrollo de Capriccio.</i>
-----------------------	---

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio		
---------	----------------------------	--	--

4.- INSTRUCCIONES

EN GENERAL

La realización periódica de reuniones intro o inter áreas en una organización es herramienta fundamental para el normal funcionamiento de un sistema de calidad y su correspondiente objetivo de asegurar la mejora continúa.

Las reuniones que se plantean a continuación se focalizan en los aspectos comerciales y estratégicos de Capriccio.

Principalmente se atienden aspectos tales como :

- *Administración de compromisos*
- *Análisis y diseño de estrategias*
- *Análisis de No Conformidades*

10 *Las reuniones propuestas en este procedimientos son :*

- *Reunión Diaria de la Fuerza de Venta*
- *Reunión Semanal de Jefaturas*
- *Reunión Mensual de la Fuerza de Venta*

Objetivo:

- Analizar estado de cumplimiento de las materias de venta y prepararse para el nuevo día tomando en forma rápida y oportuna decisiones y acciones correctivas, si se requieren, para asegurar el cumplimiento de ellas.

Responsable:

- Supervisora de Tiendas

Participantes:

- Supervisora de Tiendas
- Vendedores

Periodo y frecuencia de realización:

- Diariamente de Lunes a Viernes

Duración :

- 15 a 20 minutos

Herramientas de análisis:

- Informes de venta
- Informes de inventario
- Ofertas , promociones , precios , merchandising
- Informes de despacho
- Informe de No Conformidades
- Informe de novedades
- Etc.

Minuta:

- Análisis de resultados; metas grupales e individuales, tablas de comparación semanal, mensual /mismos mes /mes anterior, etc.
- Análisis de herramientas que aportan para el cumplimiento y venta al cliente
- Check list de elementos fundamentales para la atención y venta al cliente
- Información de novedades
- Análisis de inventario
- Análisis de despachos
- Análisis de No Conformidades
- Capacitación del Personal

Objetivo:

- Monitorear el estado general de Capriccio , *en relación a sus ventas, servicios, relación con los clientes, RRHH y todos los aspectos que fueren relevantes para su normal funcionamiento, desarrollo y cumplimiento de metas y objetivos.*
- *Analizar la situación actual de las áreas sobre la base de informes suministrados por los responsables de cada una de ellas, basados en indicadores e información de novedades.*
- *Analizar periódicamente y oportunamente las No Conformidades internas y externas manteniendo un control exhaustivo sobre ellas y las responsabilidades de las distintas áreas respecto a su ocurrencia y solución.*

Responsable:

- Gerente Administrativo y de Recursos Humanos

Participantes:

- Gerente Administrativo y de Recursos Humanos
- Supervisora de Tiendas
- Gerente General (mínimo 2 veces por mes)

Periodo y frecuencia de realización:

Semanalmente, a primera hora durante la mañana en día a definir por cada área de Capriccio

Duración :

- 1 hora como mínimo y 2 hrs. como máximo

Herramientas de análisis:

- Minuta reunión anterior , Reg.001 , Registro de Reunión
- Informes de resultado y novedades de la semana por áreas de gestión de Capriccio
- Informe resumido de estado de No Conformidades externas / internas

Minuta:

- Análisis minuta anterior, Reg.001 , Registro de Reunión
- Seguimiento de Compromisos
- Presentación y análisis general de informes de resultado y novedades de las distintas jefaturas de área. Análisis de cumplimiento de indicadores blandos y duros.
Presentación y análisis general del estado de resultado y estrategias para

Capriccio.

- *Análisis de informe resumido de las No Conformidades internas / Externas por área y global de Capriccio , dando énfasis en las No Conformidades externas , sus compromisos asociados y sus soluciones hacia dentro y fuera (cliente) de la empresa.*

REUNIÓN MENSUAL DE LA FUERZA DE VENTA

40

Objetivo:

- Analizar estado de resultados del mes de Capriccio, contrastando con los objetivos y estrategias implementadas.
- Análisis de indicadores de venta y comparación de resultados generales con objetivo propuesto, mes anterior, mismo mes año anterior, etc.
- Presentación de metas y objetivos de venta para el mes siguiente.
- Presentación de estrategias y herramientas para apoyar el cumplimiento de las metas.

Responsable:

- Gerente General / Gerente Administrativo y de Recursos Humanos / Supervisora de Tiendas

Participantes:

- Gerente General
- Gerente Administrativo y de Recursos Humanos
- Supervisor de Tiendas
- Vendedores

Periodo y frecuencia de realización:

- Una vez al mes, el primer día lunes siguiente al cierre de ventas.

Duración :

- 1 hora

Herramientas de análisis:

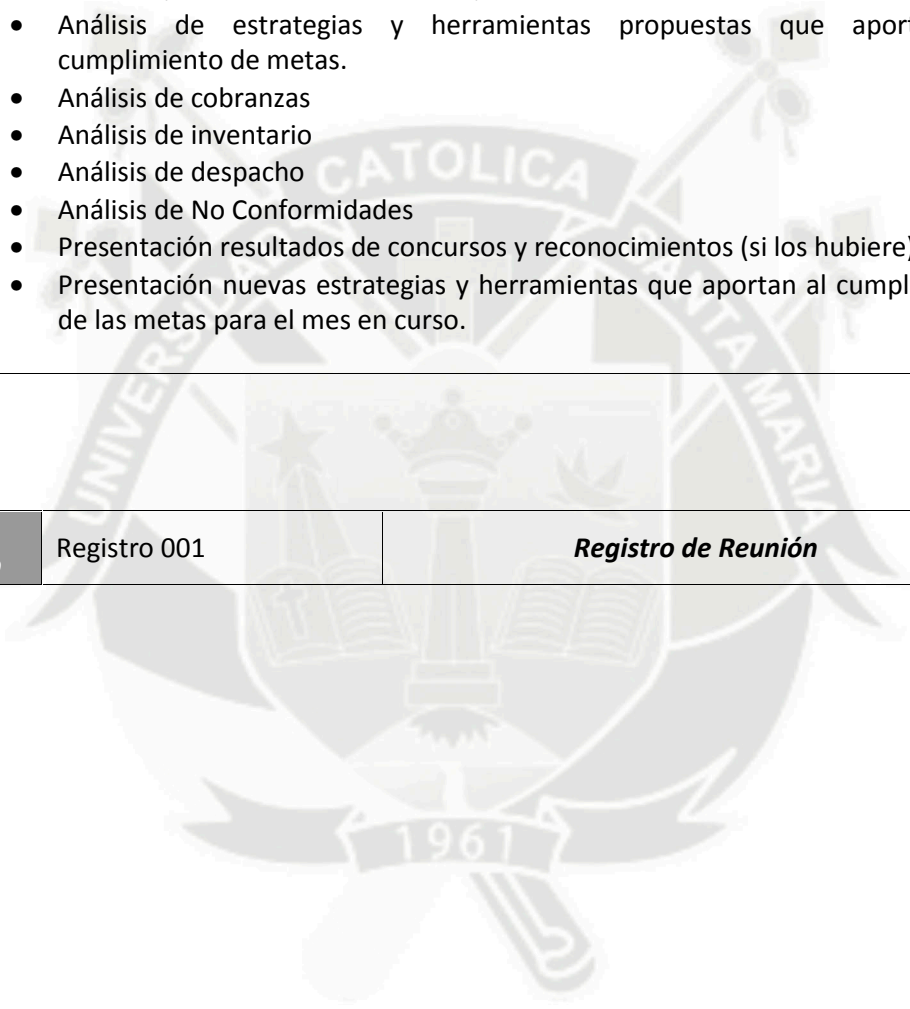
- Minuta reunión anterior, **Reg.001 , Registro de Reunión**
- Informe mensual de ventas
- Informe acumulado de año anterior
- Informe de cobranza
- Informe de inventario
- Reporte de concursos (si los hubiere)
- Ofertas , promociones , precios , merchandising

- Informes de despacho
- Informes de No Conformidades
- Etc.

Minuta:

- Análisis Minuta reunión anterior, **Reg.001 , Registro de Reunión**
- Análisis de resultados; metas grupales e individuales, tablas de comparación mensual / mismo mes año anterior, etc.
- Análisis de estrategias y herramientas propuestas que aportan al cumplimiento de metas.
- Análisis de cobranzas
- Análisis de inventario
- Análisis de despacho
- Análisis de No Conformidades
- Presentación resultados de concursos y reconocimientos (si los hubiere)
- Presentación nuevas estrategias y herramientas que aportan al cumplimiento de las metas para el mes en curso.

5. REGISTRO	Registro 001	Registro de Reunión
----------------	--------------	----------------------------



EA-P-003 INFORMES DE GESTION

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

SECTOR	RESPONSABLE	FECHA	FIRMA

CONTENIDO DEL DOCUMENTO	
1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>En General</i>
20	
30	
40	
50	
60	
70	
80	
5	REGISTROS

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	<i>El objetivo de este Procedimiento es proveer una clasificación y tipos de informes de gestión que pueden ser emitidos por las tiendas de la marca Capriccio de forma automática computacional o manual, y que serán utilizados por la Dirección como herramientas para la toma de decisión.</i>
------------------------	--

2. ALCANCE	<i>El alcance de este Procedimiento comprende al área de Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos y todas las restantes áreas de Capriccio que deba aportar con data para la emisión de informes de gestión.</i>
-----------------------	--

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

EN GENERAL

10	<p><i>Las tiendas de Capriccio que cuenten con sistemas de gestión computacionales o manuales, apoyados con herramientas computacionales como planillas electrónicas u otras alternativas que permiten llevar un control sistemático del desarrollo del negocio, deben considerar la emisión de informes de gestión, con información resumida sobre la base de indicadores, que permitan a la dirección de la empresa realizar análisis continuo y sustentable.</i></p> <p><i>El responsable del revelamiento de la información, redacción, emisión y control de estos informes es el Gerente Administrativo y de Recursos Humanos, quien ayudado de las herramientas mencionadas, debe proveer al Jefe de Área y otras jefaturas que así lo soliciten o hayan sido designadas por el Gerente General, los informes que aseguren el control sistemático y faciliten la toma de decisiones coherentes y oportunas.</i></p> <p><i>La mayor parte de estos informes serán utilizados por las distintas jefaturas en las reuniones diarias, semanales y mensuales de acuerdo a lo establecido en la EA-P-002</i></p>
-----------	--

5. REGISTRO	Registro 01	
------------------------	-------------	--

EA-P-004 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL.-

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

SECTOR	RESPONSABLE	FECHA	FIRMA

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	En General
20	Reclutamiento
30	Selección
40	Contratación
50	
60	
70	
80	
5	REGISTROS

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	El objetivo de esta instrucción es establecer una metodología clara para proceder con el reclutamiento, selección y contratación del personal nuevo para los distintos cargos requeridos en Capriccio
------------------------------	---

2. ALCANCE	El alcance de esta instrucción es aplicable a todo Capriccio
-----------------------------	--

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	MANUAL DE CAPRICCIO
----------------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

EN GENERAL	
10	<p>El proceso de reclutamiento y selección se inicia cuando un Jefe de Área solicita autorización al Gerente General y/o Gerente Administrativo y de Recursos Humanos para iniciar la búsqueda y contratación de nuevo personal para su área.</p> <p>Toda solicitud de incorporación de nuevo personal para las distintas áreas de Capriccio debe de ser enviada al Gerente Administrativo y de Recursos Humanos o en su defecto, al Gerente General, únicos representantes de la empresa acreditados para autorizar la contratación de personal nuevo.</p> <p>Esta solicitud la inicia el Jefe de Área respectivo llenando el Reg.001 Formulario de requerimiento de Personal, Perfil de Cargo, cual el Gerente General lo derivan al Gerente Administrativo y de Recursos Humanos para que a su vez, personalmente o asignando una persona inicie el proceso de búsqueda.</p>

RECLUTAMIENTO

Existen diversas formas para buscar postulantes con Hoja de Vida para una vacante específica en Capriccio. El **Gerente Administrativo y de Recursos Humanos** la persona de estas áreas asignadas para tal efecto, puede buscar estos potenciales candidatos utilizando fuentes internas y externas:

Fuente Interna: En todo proceso de reclutamiento que se genere al interior de Capriccio. Se sugiere considerar la posibilidad de cubrir la vacante con postulaciones internas, es decir, personal ya contratado por Capriccio en cualquiera de las áreas, que cumpla con el perfil del cargo y esté interesado, entendiendo esta postulación como una promoción.

20 **Fuente Externa:** En este caso tenemos la posibilidad de utilizar algunas de las tantas alternativas disponibles en el mercado, tales como:

- publicación de aviso en medios de comunicación como periódicos, etc.
- Servicios disponibles en Internet.
- Recomendaciones (directa / diferida)
- Postulaciones espontáneas.

Una vez completada una cuota al menos de 5 hojas de vida, el **Gerente Administrativo y de Recursos Humanos** personal de estas áreas asignada para realizar la búsqueda, envía al **Gerente General**, las alternativas para que proceda con su análisis.

SELECCIÓN

El análisis para seleccionar al candidato (a) entre los (las) postulantes (es) se realiza sobre la base del **Reg.001, Formulario de Requerimientos de Personal, Perfil de Cargo**, y los responsables son el **Gerente Administrativo y de Recursos Humanos** **Gerente General**, acompañado del Jefe de Área solicitante.

30 El proceso de selección en general debe comenzar con un análisis de Hoja de Vida de los postulantes de acuerdo al perfil de cargo requerido. Esta primera etapa culmina con la selección de una terna de candidatos, que pasan a las siguientes etapas del proceso, entre las cuales se deben considerar, al menos:

- Entrevista de presentación. Es posible en esta etapa recurrir a una segunda entrevista si los seleccionadores así lo requieren.
- Chequeo de referencias laborales.
- Chequeo de referencias comerciales, si el cargo así lo requiere.
- Chequeo de antecedentes, si el cargo así lo requiere.
- Examen médico, si el cargo así lo requiere.
- Si el perfil de cargo así lo requiere, también es posible realizar un levantamiento laboral basado en competencias.

CONTRATACIÓN

Una vez definido el (los/las) postulante (s), estos deberán completar el **Reg. 002 Hoja de Personal**, entregando además la siguiente documentación a los responsables de selección.

- 2 fotografías tamaño carné.
- Fotografía del título académico o
- Acta de egreso emitida por la institución educativa correspondiente.

40 El **Gerente Administrativo y de Recursos Humanos** o **Gerente General**, junto con el Jefe de Área respectivo, son los responsables de acordar con el (los/las) candidatos (as) seleccionados (as) la fecha de ingreso inicio de labores.

Finalmente, el Jefe de Área respectivo es el responsable de comunicar al **Gerente Administrativo y de Recursos Humanos**, si corresponde, su decisión, haciendo entrega del **Reg. 002, Hoja de Personal** del (los/las) seleccionado (os/as)

<p>5. REGISTRO</p>	<p>Registro 01</p>	<p>Formulario de requisitos de personal y perfil de cargo</p>
------------------------	--------------------	--



EA-P-005 CAPACITACION DE PERSONAL

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

SECTOR	RESPONSABLE	FECHA	FIRMA

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>En general</i>
20	<i>Detección de necesidades de capacitación</i>
30	<i>Solicitud de capacitación</i>
40	<i>Coordinación y ejecución de la Actividad de Capacitación</i>
50	
60	
70	
80	
5	REGISTROS

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	El objetivo de esta instrucción es establecer una política y criterios de actuación frente a la detección de necesidades, solicitud e implementación de actividades de capacitación para el personal del grupo Capriccio
------------------------------	--

2. ALCANCE	El alcance de esta instrucción es aplicable a todo el personal del grupo Capriccio
-----------------------------	--

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
----------------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

EN GENERAL

10	<p>Todo empleado del grupo Capriccio desde el primer día de contrato está en condiciones de solicitar capacitación que involucre una mejora en la calidad o productividad de su actividad laboral.</p> <p>Esta capacitación requerida por el personal puede ser provista tanto en forma externa, a través de organismo de capacitación, como de forma interna, a través de la asignación de personal adelantado en una determinada actividad o tarea, para cumplir con la función de instructor.</p>
-----------	--

DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

20	Cada Jefe de Área es responsable de realizar frecuentemente un análisis de necesidades de capacitación de su personal, intentando detectar debilidades en el desempeño o mermas en la productividad de su personal que pudieran resolverse a través de la capacitación.
-----------	---

SOLICITUD DE CAPACITACIÓN

30

Cada **Jefe de Área** respectivo, una vez que detecta esta necesidad para uno o varios de los integrantes de su departamento, llena el **Reg. 001**, solicitud de capacitación que entrega al **Gerente Administrativo y de Recursos Humanos**, quien analiza la solicitud en cuanto a pertinencia, oportunidad y si es posible de forma interna o sea necesario recurrir a algún organismo externo de capacitación.

Si el **Gerente Administrativo y de Recursos Humanos** autoriza la solicitud, asigna a una persona de su departamento para que, si la capacitación debe proveerse en forma externa, busque en el mercado tres alternativas que se encuadren con lo solicitado. Si la necesidad de capacitación puede ser provista de forma interna, esta persona deberá proceder a coordinar con los jefes correspondientes para que definan al instructor interno y el lugar, fechas y horarios en que se efectuara la actividad de capacitación.

Si una vez que surge la necesidad de capacitación esta es posible satisfacerla con recursos de la misma área, de todos modos es responsabilidad del jefe de área llenar el formulario de solicitud correspondiente, para su posterior registro.

COORDINACIÓN Y EJECUCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE CAPACITACIÓN

40

Las opciones, tanto para los casos de capacitación interna como externa, se envían al **Jefe de Área** quien decidirá cuál es la más adecuada e informara a la persona de **Gerente Administrativo y de Recursos Humanos** para que proceda con inscripción y/o coordinación y posterior registro en la planilla de capacitación de Capriccio, Además de informar al empleado beneficiario para que se prepare.

EA-P-006 ENTRENAMIENTO CONTINUO

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

SECTOR	RESPONSABLE	FECHA	FIRMA

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>En General</i>
20	<i>El modelo de consejo en seis pasos</i>
30	<i>Describe la situación</i>
40	<i>El instructor demuestra, el aprendiz observa</i>
50	<i>El aprendiz explica, el instructor escucha</i>
60	<i>El aprendiz demuestra, el instructor observa</i>
70	<i>¿Cuándo aplicar el entrenamiento continuo?</i>
80	<i>Situaciones en las que se debe aplicar el entrenamiento personal</i>
90	<i>Evaluación y Calificación</i>
5	REGISTROS

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	El objetivo de este Procedimiento es entregar una metodología clara y sencilla para que las jefaturas de Capriccio realicen entrenamiento continuo con los empleados de sus respectivas áreas, como una forma de asegurar la mejora continua en su gestión.
------------------------------	--

2. ALCANCE	El alcance de esta instrucción es aplicable a todo el personal de la empresa Capriccio
-----------------------------	--

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	---------------------

4.- INSTRUCCIONES

EN GENERAL

10	<p>Entrenamiento Continuo es una forma recíproca de comunicación y tiene como objetivo el ayudar a la gente a desarrollar sus habilidades, cualidades y conocimientos sobre la base de un plan de acción. El entrenamiento continuo puede suceder como resultado de un problema, una debilidad o puede ser una forma de motivación y reconocimiento.</p> <p>Se entiende además, Entrenamiento Continuo como entrenamiento personal.</p> <p>Usando las técnicas adecuadas de entrenamiento personal, se consiguen resultados positivos en el desarrollo de los empleados, elección de la dirección a seguir o, simplemente, en el trabajo día a día. A través del entrenamiento personal a un empleado es posible acelerar su desarrollo, hacer que un empleado no productivo llegue a ser productivo, convertir un área mediocre en una excelente o conseguir que todos cumplan mejor las reglas y normas.</p> <p>El principal responsable de la implantación y aplicación exitosa de esta metodología es el Gerente Administrativo y de Recursos Humanos, delegando esta responsabilidad en sus jefaturas, sin antes haber aplicado la misma metodología para prepararlos en su uso.</p>
-----------	--

EL MODELO DE CONSEJO EN SEIS PASOS

20	<p>El éxito de esta metodología depende de la manera de usar la técnica de entrenamiento continuo descrita en nuestro modelo en cuatro pasos. No utilizar atajos:</p> <p>El Instructor Explica, El Aprendiz Escucha (IE-AE) El Instructor Demuestra, El Aprendiz Escucha (ID-AO) El Aprendiz Explica, el Instructor Escucha (AE-IE) El Aprendiz Demuestra, el Instructor Observa (AD-IO)</p>
-----------	--

DESCRIBA LA SITUACIÓN

30	<p>Este punto es esencial en el proceso de entrenamiento, porque crea el ambiente para toda la sesión. Describa la situación refiriéndose al comportamiento, técnica o metodología observada, pero tenga cuidado de no juzgar. Si el empleado se siente atacado, cerrará sus defensas y asumirá una actitud defensiva. Límitese a describir brevemente el problema o situación desde su punto de vista; después invite al empleado a responder.</p>
-----------	---

EL INSTRUCTOR DEMUESTRA, EL APRENDIZ OBSERVA

40	<p>No pueden llegar a una solución practicable o nueva forma de hacer las cosas hasta que los dos estén de acuerdo en que es posible mejorar.</p> <p>Demuestre frente al empleado esa nueva forma de realizar la actividad o tarea. Ponga énfasis en la mejora que esta forma distinta implica sobre el ahorro de tiempo, de recursos, como aporta en la satisfacción del cliente, etc.</p> <p>Correcto: Mostrar una actitud de aporte en el desarrollo de un nuevo conocimiento y/o habilidad para el empleado, que redituará en un beneficio para él, para el área, para el negocio.</p> <p>Incorrecto: Mostrar una actitud inquisidora y/o autoritario frente al empleado. “De la forma que UD realiza esta tarea es incorrecta, yo le voy a mostrar como se debe hacer”.</p> <p>IMPORTANTE: No prosiga al paso siguiente hasta que no estén de acuerdo que la mejora es posible.</p>
-----------	---

EL APRENDIZ EXPLICA, EL INSTRUCTOR ESCUCHA

50

Esta puede ser la parte más importante del proceso. Por muy bien que ejecute los pasos 1 y 2, puede provocar una reacción defensiva en esta fase. Este preparado para escuchar a la persona. Si explicó su propósito y describió las situaciones considerando la búsqueda conjunta de la mejora, la actitud defensiva no será tan fuerte.

La manera en que reaccione usted a esa actitud defensiva determinará si la defensa se reforzará o si las discusiones llevarán a una exploración positiva de la situación. Cuando escuche, trate de comprender las reservas o resistencias del empleado.

Aquí tiene algunos ejemplos de técnicas para escuchar que pueden ser útiles:

- Aceptación (De acuerdo, asentir con la cabeza).
- Repetición (repetir con las palabras del mismo empleado).
- Paráfrasis (repetirlo con sus propias palabras).
- Preguntas abiertas (Qué, Cómo, Cuándo).
- Silencio (indica saber más).
- Si escucha la explicación del empleado, se ganara su respeto y compromiso de este por implementar lo propuesto.

Pida al empleado que describa lo explicado y demostrado por UD con sus propias palabras. Esta técnica le permite comprender mejor hasta que punto el empleado ha aceptado y comprendido la “nueva forma de hacer las cosas” propuesta. Es esencial que los dos terminen la reunión con las mismas expectativas de lo que se va hacer y desde cuando se hará.

EL APRENDIZ DEMUESTRA, EL INSTRUCTOR OBSERVA

60

Hay dos razones por las cuales es importante que el empleado participe demostrando lo aprendido:

- Es práctico. Es más probable que un empleado acepte una solución que al menos una vez ya fue capaz de conseguir.

Se consigue que el empleado se comprometa a aplicar la mejora. Si el empleado participa en la formulación de su propio plan de acción, el grado de compromiso será mucho mayor que si el **Jefe de Área** correspondiente, desarrolla un plan obligatorio.

Apoye al empleado en su demostración, seguramente no lo logrará realizar de forma idéntica a la del Jefe/ Instructor, sin embargo al experimentar su aplicación acerca la posibilidad de seguir intentando hasta lograr el grado de eficiencia esperado.

El **Jefe** debe reconocer el esfuerzo y actitud del empleado que sigue el proceso.

¿CUÁNDO USAR EL ENTRENAMIENTO PERSONAL?

70

El Entrenamiento Personal se utiliza en situaciones en las que hace falta tranquilidad y tiempo para asegurar la mejora con un empleado determinado:

- Cuando el seguimiento básico no hace mejorar el trabajo.
- Cuando un buen trabajo ha empeorado.
- Cuando hay alguna violación de las reglas.
- Después de un confrontación o una alteración del orden.

Para aumentar las responsabilidades

SITUACIONES EN LAS QUE SE DEBE APLICAR EL ENTRENAMIENTO PERSONAL

80

1. Entrenar al empleado eficiente para mejorar su desempeño.

Esta es la más fácil de las cuatro situaciones que pueden presentarse. Se trata de enseñar algo nuevo al empleado o de ayudarlo a crecer. Generalmente, el Jefe de Área o directo reforzará una conducta positiva.

2. Entrenar al empleado que no es suficiente para mejorar su desempeño.

Esta situación es más difícil, porque tendrá que decir al empleado que hay algún problema o debilidad. El objetivo es modificar su comportamiento laboral y puede esperar que la conducta sea defensiva. La dificultad dependerá de la defensa del empleado. La actitud de las dos personas afectará al éxito de la sesión.

3. Entrenar al empleado eficiente cuando ha violado las reglas.

En caso de violación de una regla por parte de cualquier empleado, hay que buscar respuestas a varias preguntas y dar varios pasos antes de comenzar la sesión de entrenamiento.

- **¿Qué reglas se aplicarán?**

El Jefe de Área debe cerciorarse de que se había comunicado la regla al empleado oportunamente. Comprender el significado de la regla que se cree ha sido violada y cerciorarse que ha sido violada y que el empleado conocía la regla antes de violarla.

- **¿La regla, está al día?**

Pocas reglas están "talladas en piedra". Mantener las reglas al día y eliminar aquellas que ya no son apropiadas.

- **¿Qué se debe hacer?**

El Jefe decide como actuar en caso de violación cuando escribe la regla, en lugar de inventar una manera de actuar diferente para cada caso.

- **¿Se aplica la regla equitativamente?**

La desigualdad en el trato es injusta y puede llevar a acusaciones de discriminación. Además es contraria a las normas de Capriccio. Se debe asegurar que todo el mundo sabe cuales son las reglas y recibe el mismo trato en caso de violación de cualquier regla dada. Si se cree que los empleados están contraviniendo una regla porque no la comprenden correctamente, se debe comunicar la regla y anunciar que será puesta en vigor.

- **Reunir los datos antes de la sesión.**

No confiar en rumores o en lo que se cuenta; buscar evidencia necesaria.

4. Entrenar al empleado que no es eficiente de la violación de las reglas.

- Probablemente este empleado ya ha recibido consejo a causa de su desempeño deficiente; ahora además, hay una violación de una regla. Según la situación, esta sesión de entrenamiento podría terminar con sanciones o amonestaciones.

EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

90

El **Gerente Administrativo y de Recursos Humanos** responsables de área una vez terminado el **Entrenamiento Continuo** realiza una evaluación de los funcionarios a su cargo, actualizando el registro **Evaluación y Calificación del Personal, Reg. 001**, en cual se evalúa fundamentalmente la eficacia del entrenamiento dado, de acuerdo al siguiente detalle:

Calificación: corresponde a la puntuación de cada uno de los Factores buscados de acuerdo al siguiente criterio:

- No cumple: 0
- Cumple parcialmente: 1
- Cumple satisfactoriamente: 2

El resultado final de la Calificación surge de la sumatoria de todos los puntos parciales asignados en cada factor (s/criterio).

Los responsables de cada área informan de los resultados finales de las Evaluaciones al **Jefe de Local**, además de su tratamiento en las reuniones del grupo Capriccio y registro en el **Registro Histórico de Entrenamiento, Reg. 02** del empleado.

5. REGISTRO	<i>Registro 01</i>	<i>Evaluación y Calificación del Personal</i>
	<i>Registro 02</i>	<i>Registro Histórico de Entrenamiento</i>

EA-P-007 BENEFICIOS PARA EL PERSONAL

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

SECTOR	RESPONSABLE	FECHA	FIRMA

CONTENIDO DEL DOCUMENTO	
1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>Beneficios</i>
20	
30	
40	
50	
60	
70	
80	
5	REGISTROS

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	El objetivo de esta instrucción es unificar criterios para la definición y modos de aplicación de beneficios para el personal del grupo Capriccio
------------------------------	---

2. ALCANCE	El alcance de esta Instrucción es aplicable a todo el personal del grupo Capriccio
-----------------------------	--

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

--	--

4.- INSTRUCCIONES

EN GENERAL

10

Todo el personal con contrato a plazo fijo o indefinido y que presta servicios en las sucursales de Capriccio tendrá disponibles ciertos beneficios, de acuerdo a las definiciones particulares de cada tienda de Capriccio.

Cualquier beneficio adicional al que dispone la normativa vigente, debe ser otorgado luego de evaluar el costo del mismo versus la posibilidad económica de la Tienda, es decir, tomando en cuenta la rentabilidad del negocio.

Adicional a los beneficios que dispone la Ley, se sugiere considerar algunas alternativas interesantes de implementar, las cuales estarían destinadas a lograr la integración, satisfacción e identificación del Equipo con la Empresa.

En general, se recomienda que estos beneficios tengan relación con indicadores y de esta forma, entregarlos al personal de acuerdo a un sistema de evaluación de desempeño.

De acuerdo a esto, a modo de ejemplo, es posible medir por ejemplo para el personal de ventas y atención al cliente, indicadores tales como:

Proceso de Atención y Venta

- Uso de un proceso de atención y venta
- Actitud de servicio
- Asesoramiento y conocimiento del producto ofrecido

Presentación del personal

- Aspecto y presentación del personal.

- Aspectos verbales y no verbales de la presentación del personal.

Presentación de Capriccio

- Orden y limpieza del local
- Accesibilidad al local
- Visual merchandising (exhibición, orden, limpieza, precios en los productos, luminosidad, ventilación, etc.)

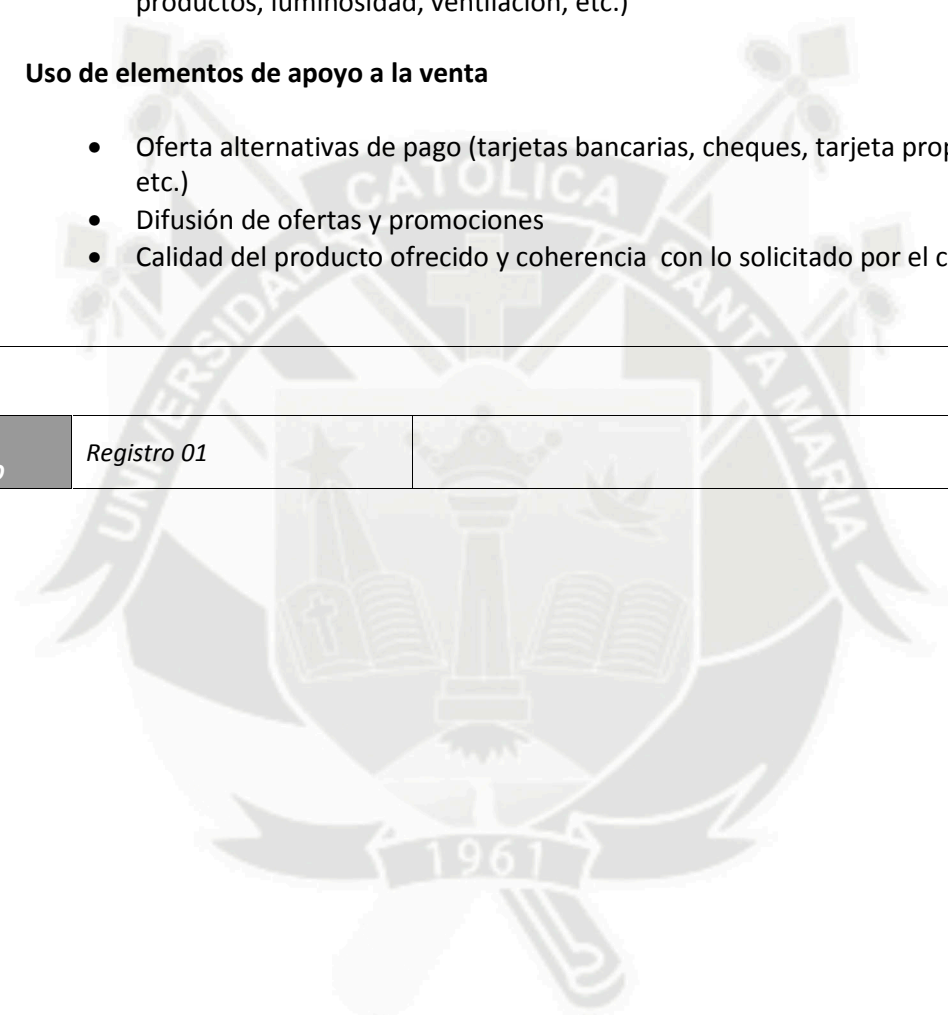
Uso de elementos de apoyo a la venta

- Oferta alternativas de pago (tarjetas bancarias, cheques, tarjeta propia, etc.)
- Difusión de ofertas y promociones
- Calidad del producto ofrecido y coherencia con lo solicitado por el cliente.

5.

REGISTRO

Registro 01



EA-P-008 RETIRO DE PERSONAL Y AMONESTACIONES.-

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

SECTOR	RESPONSABLE	FECHA	FIRMA

CONTENIDO DEL DOCUMENTO	
1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>Amonestaciones</i>
20	<i>Retiro del Personal</i>
30	
40	
50	
60	
70	
80	
5	REGISTROS

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	El objetivo de esta instrucción es incorporar un procedimiento estándar para proceder ante la necesidad de ejercer amonestaciones al personal y criterios básicos para proceder ante el retiro de personal de Capriccio.
------------------------	--

2. ALCANCE	El alcance de esta instrucción es aplicable a todo el personal de Capriccio.
-----------------------	--

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	---------------------

4.- INSTRUCCIONES

AMONESTACIONES

10	<p>Se implementan cuando un empleado en reiteradas ocasiones no cumple con las normas establecidas por Capriccio.</p> <p>Las primeras amonestaciones las realiza el Jefe de Área en forma verbal, si no hay cambio, éste solicita al Gerente Administrativo y de Recursos Humanos ,una segunda amonestación ahora formal vía Carta de amonestación</p> <p>El Gerente Administrativo y de Recursos Humanos envía la carta en un máximo de 48 hrs. y el Jefe de Área hace entrega al empleado en reunión privada.</p> <p>Entre los motivos para la emisión de una carta de amonestación escrita y formal, se destacan:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atrasos reiterados 2. Uso excesivo y no autorizado de los bienes de la empresa 3. Maltrato de la propiedad de la empresa 4. Malas relaciones interpersonales 5. Cualquier tipo de incumplimiento con las normas de conducta establecidas por la empresa <p>Al no presentarse cambio de actitud en el empleado sancionado, a continuación se procede con una tercera y última Carta de Amonestación formal, para finalmente, si no se percibe mejora, proceder con el retiro del personal.</p>
-----------	---

RETIRO DEL PERSONAL

20

Las normas que han de determinar el fin de la Relación Laboral son las establecidas en las Normativas del Trabajo vigentes.

Salvo causa debidamente justificada, ningún empleado podrá ser retirado de la empresa sin antes haber pasado por el proceso de amonestación ya definido. Cabe destacar que al generarse la primera amonestación verbal, el **Jefe de Área** deberá fijar compromisos de mejoras con el empleado.

La administración del retiro del empleado se realizará según sea la clasificación de la falta en la cual se incurra, siendo solo **Despedido Justificado** aquello que ya se ha clasificado como tal en la Normativa Laboral vigente.

En caso que el retiro de personal involucre a un integrante de la Fuerza de Venta de Capriccio, es recomendable que el **Gerente Administrativo y de Recursos Humanos** maneje el retiro evaluando las situaciones y faltas que generaron dicha medida, de modo que esto permita reforzar los criterios con los que se evalúa a la Fuerza de Venta y a su vez, se da una adecuada imagen hacia la fuerza de Ventas.

Es importante que para evitar cualquier tipo de conflicto con la normativa laboral vigente, en caso que se produzca algún tipo de duda sobre el retiro de un empleado, se consulte a los expertos en la materia que correspondan.

En el caso de faltas graves (probidad, ausencias injustificadas, etc.), el despido será automático, siempre que se cuente con las pruebas que lo sustenten.

Cuando el retiro sea voluntario por parte del empleado, se recomienda realizar entrevistas de salida, a fin de conocer posibles situaciones que suelen no ser evidentes.

5.
REGISTRO

Registro 01

EA-P-009 MANTENIMIENTO DE EQUIPOS.-

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

SECTOR	RESPONSABLE	FECHA	FIRMA

CONTENIDO DEL DOCUMENTO	
1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>En General</i>
20	
30	
40	
50	
60	
70	
80	
5	REGISTROS

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	El objetivo de este procedimiento es establecer un método que permita asegurar el mantenimiento de las maquinas utilizadas por todo el grupo Capriccio y que afectan directa o indirectamente a la calidad del producto ofrecido a sus clientes.
------------------------	--

2. ALCANCE	El alcance de este procedimiento es aplicable a la totalidad de las máquinas destinadas a brindar un adecuado producto a los clientes de Capriccio de acuerdo a lo establecido en el Listado General de Maquinas para Mantenimiento, Reg.005
-----------------------	---

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	---------------------

4.- INSTRUCCIONES

EN GENERAL

10	<p>El Jefe de Planta elabora un programa Anual de Mantenimiento, Reg. 001 que es verificado y aprobado por el Jefe de Área. Además elabora y mantiene actualizado un Listado General de Maquinas para Mantenimiento, Reg. 005, identificando todas las maquinas afectadas a dicho programa y su frecuencia de mantenimiento.</p> <p>Las tareas de mantenimiento son ejecutadas de acuerdo al siguiente criterio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mano de Obra Subcontratada; El personal especializado en el tema, es seleccionado de acuerdo a criterios establecidos por Capriccio. <p>La administración y control están bajo la responsabilidad de Jefe de Planta.</p>
-----------	---

El manual de Capriccio identifica dos tipos de mantenimiento de acuerdo al siguiente detalle:

- Mantenimiento Básico: corresponde a tareas de control preventivo en puntos críticos y de frecuencia corta (1 a 2 meses).
- Mantenimiento general: corresponde a tareas de revisión general de las máquinas y de frecuencia larga (6 a 12 meses).

Cada máquina sujeta al mantenimiento es identificada mediante la ficha Individual de Máquina, Reg. 002, detallando:

- Denominación de la máquina
- Número interno
- Marca / Modelo
- Mantenimiento Básico / general
- Mano de Obra Propia / Contratada
- Puntos críticos a controlar.

Las reparaciones que resulten del programa Anual, como las que surjan por deficiencias encontradas durante el Servicio, son registradas en una ficha individual de cada Máquina, denominada **Control de Mantenimiento / Reparaciones, Reg.003**, indicando:

- Mantenimiento programado / No programado
- Mano de Obra Propia / Contratada
- Nombre
- Máquina / Nº Interno
- Descripción (Mantenimiento / Reparación)
- Firma de los responsables

Cada Máquina se controla de acuerdo a la rutina establecida y al término del control se identifica con una Tarjeta de mantenimiento, Reg. 004, indicando:

- Control de mantenimiento Periódico:
 - ✓ Nº y Denominación de la máquina
 - ✓ Firma del ejecutor de la tarea
- Puntos críticos a controlar mensualmente:
 - ✓ Descripción
 - ✓ Fecha

30

Se entiende por **Mantenimiento Mínimo** a las tareas básicas que se deben realizar sobre todo tipo de máquina a modo de asegurar su funcionamiento y calidad de servicio al cliente, a modo de ejemplo:

- Limpieza
- Aceitado y engrasado
- Ajuste y calibrado
- Observación de daños
- Etc.

FRECUENCIA DE MANTENIMIENTO

40

En función del tipo de Mantenimiento (Básico / General) en el que se esta comprendida la máquina se establece una frecuencia de control (guía), según el siguiente detalle:

- Básico = 1 a 2 meses
- General = 6 a 12 meses

Quedando abierta la posibilidad de establecer una frecuencia menor, cuando alguna máquina así lo requiera, según la evaluación realizada por el **Jefe de Plantay** en conformidad con el **Jefe de Área**.

Ninguna máquina afecta al **Programa de Mantenimiento** puede liberarse para su uso cuando tenga la fecha de mantenimiento vencida.

PROGRAMA ANUAL DE CALIBRADO Y AJUSTE DE MÁQUINAS

50

El **Jefe de Planta** elabora un **Programa Anual de Calibrado y Ajuste de Máquinas, Reg. 006** que es verificado y aprobado por el Jefe de Área.

Este programa anual calibrado u ajuste debe ser desarrollado considerando las características en su manual de uso.

Estas definiciones de fábrica que aseguran el normal y eficiente funcionamiento de cada máquina deberán ser respetadas por todo proveedor que entrega este servicio a Capriccio.

El jefe de planta es el responsable de determinar, de acuerdo a lo que especifica cada manual de máquina, los requisitos que deberán cumplir el proveedor de este servicio y la periodicidad que quedará reflejada en el Reg. 006, Programa Anual de Calibrado y Ajuste de Máquinas.

5. REGISTRO	<i>Registro 001</i>	<i>Programa Anual de Mantenimiento</i>
	<i>Registro 002</i>	<i>Ficha individual de Equipo</i>
	<i>Registro 003</i>	<i>Control de Mantenimiento / Reparaciones</i>
	<i>Registro 004</i>	<i>Tarjeta de Mantenimiento</i>
	<i>Registro 005</i>	<i>Listado General de Equipos para Mantenimiento</i>
	<i>Registro 006</i>	<i>Programa Anual de Calibrado y Ajuste de Maquinas</i>

EA-P-010 CONCEPTOS GENERALES DE VENTA

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

<i>SECTOR</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>FECHA</i>	<i>FIRMA</i>

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>Sectores que intervienen en el proceso de ventas</i>
20	<i>Canales de ventas</i>
30	<i>Situaciones de ventas</i>
40	<i>Sectores que intervienen en el proceso de ventas</i>
50	
60	
70	
80	
5	REGISTROS

PREPARADO por:

Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:

Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	<i>El objetivo de esta institución es proveer los responsables de la venta, los conceptos y aspectos a tener en cuenta en un proceso exitoso de venta al cliente de Capriccio.</i>
------------------------	--

2. ALCANCE	<i>El alcance de esta instrucción es aplicable a todo el personal directa o indirectamente involucrado en la venta en Capriccio.</i>
-----------------------	--

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

SECTORES QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE VENTAS

10	<p>A los efectos del presente procedimiento consideramos proceso de venta aquel que se genera desde el momento en que el cliente solicita cotización o algún producto por teléfono o correo electrónico, ingresa a cualquiera de las sucursales de Capriccio, es atendido por un vendedor, pasa por caja, y se entrega el producto ya sea en el mismo local o por delivery. De ello surge que los sectores involucrados en este proceso son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ventas • Caja • Administración • Logística
-----------	--

CANALES DE VENTAS

20	<p>Existen diferentes canales que utilizan nuestros clientes, para realizar sus compras en Capriccio, clasificamos a las operaciones de ventas de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Directa, cuando el cliente se presenta en alguno de nuestros locales. b) Por sistemas; por intermedio del teléfono y del correo electrónico.
-----------	---

SITUACIONES DE VENTAS

30

Atendiendo a las alternativas que se presenten en la atención a clientes clasificamos a las situaciones de la siguiente manera:

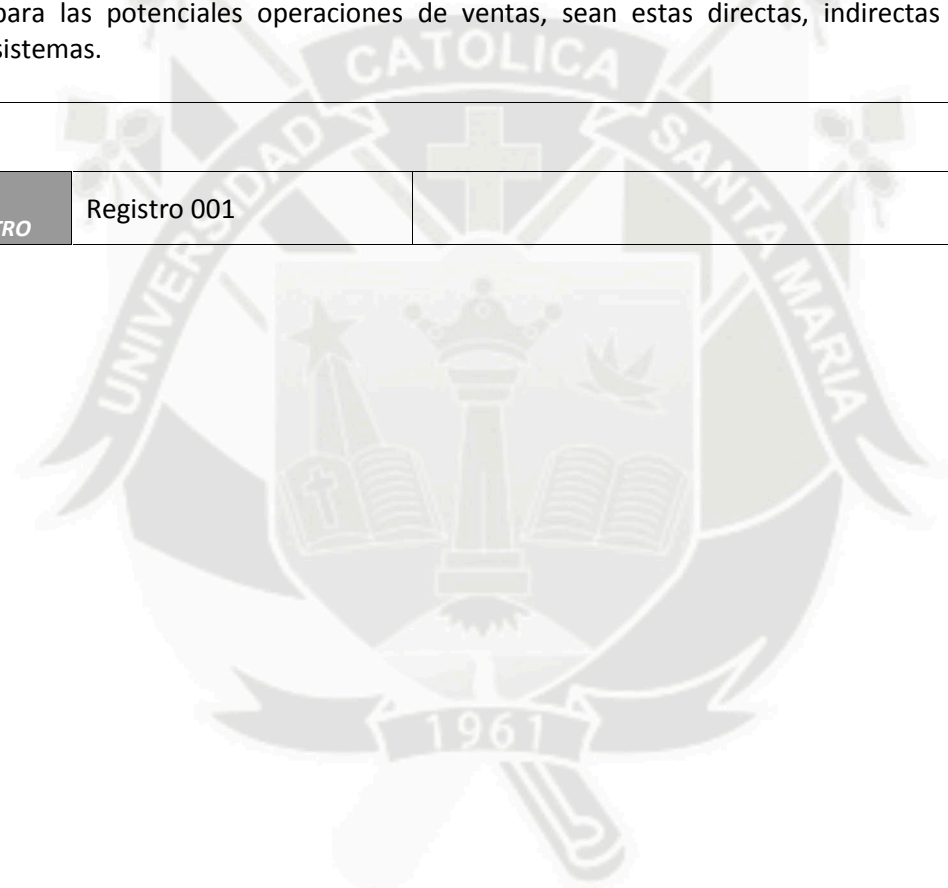
- a) Ventas directas, sin servicio agregado, con entrega inmediata.
- b) Ventas directas, sin servicio agregado, con entrega diferida
- c) Ventas directas, con servicio agregado, con entrega inmediata
- d) Ventas directas, con servicio agregado, con entrega diferida.
- e) Pedidos de mercadería, sin servicios, con entrega diferida.
- f) Pedidos de mercadería, con servicios, con entrega diferida.

Los procedimientos generales que se utilizan en los apartados E) y F) son destinados para las potenciales operaciones de ventas, sean estas directas, indirectas o por sistemas.

5.

REGISTRO

Registro 001



EA-P-011 ESQUEMA DE ATENCION Y VENTA A CLIENTES

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

<i>SECTOR</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>FECHA</i>	<i>FIRMA</i>

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>En General</i>
20	<i>Preparación previa de materiales de venta y atención</i>
30	<i>Proceso sistemático de atención y venta: las 4C</i>
40	<i>Análisis posterior de lo actuado y retroalimentación</i>
50	
60	
70	
80	
5	REGISTROS

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	<i>El objetivo de este procedimiento es describir en forma amplia y detallada el esquema de atención y venta al cliente que se debe aplicar a todas las tiendas de Capriccio.</i>
------------------------	---

2. ALCANCE	<i>El alcance de esta institución es aplicable a todo el personal de atención y venta al cliente de Capriccio.</i>
-----------------------	--

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

EN GENERAL	
10	<p>El jefe de de tiendas es el responsable de asegurar el desarrollo de los 3 pilares básicos de la atención y venta al cliente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Preparación previa de materiales de venta y atención 2. Aplicación del proceso sistemático de ventas: las 4C(contactar → comprender → convencer → cerrar) 3. Análisis posterior de lo actuado y retroalimentación.

PREPARACIÓN PREVIA DE MATERIALES DE VENTA Y ATENCIÓN	
20	<p>Se refiere a los aspectos que nos permitirán realizar una labor de ventas exitosa mediante la verificación de materiales y herramientas de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivos de ventas diario(por cantidad, tipo de producto) - Identificación de productos y características del mismo por parte de los vendedores. - Lista de precios - Productos con quiebre de stock - Promociones - Check list de apariencia personal(uniforme, zapatos, cabello, manos) - Apariencia del local - Calculadora

PROCESO SISTEMÁTICO DE ATENCIÓN Y VENTA: LAS 4 C	
30	<p>Todo el personal de Capriccio que mantenga regular o esporádicamente relación de atención, asesoría o venta con el cliente, deberá seguir, a fin de asegurar la satisfacción de este, el siguiente esquema las 4C.</p>

Contactar:

- Prepárese para una correcta comunicación
- Sea franco y abierto
- Salude al cliente
- Sonría
- Use el nombre del cliente
- Escuche atentamente a su cliente
- Genere simpatía
- Actúe al ritmo del cliente
- Cuide el lenguaje del cuerpo

Comprender

Establezca comunicación con el cliente. Deberá entonces:

- Obtener información
- Escuchar
- Suministrar información.

Formule preguntas abiertas para obtener la información necesaria y poder asesorar a su cliente. Las cerradas también sirven para confirmar.

Tipos de preguntas (ejemplos) a formular:

- Material/producto/ servicio
 - ¿Cuál es el producto que desea o con que características lo desea?
- Para que ocasión usara el producto
- Entrega (Indicar fecha/hora/domicilio/referencia)
 - ¿Necesita despacho a domicilio?

Convencer

Suministre a información correctamente

Haga foco en 2 aspectos

- Contenido: características de los productos.
- Forma: exprese beneficios, tamaños

Transforme las características del producto en beneficios.

En el caso de clientes corporativos muestre los beneficios más relevantes para su cliente. Deberá apoyarse en

- Folletos, hojas técnicas y manuales del producto.

Active los motivadores

- Racionales: ganancia, ahorro, utilidad, practicidad, uso
- Emociones: status, fidelidad

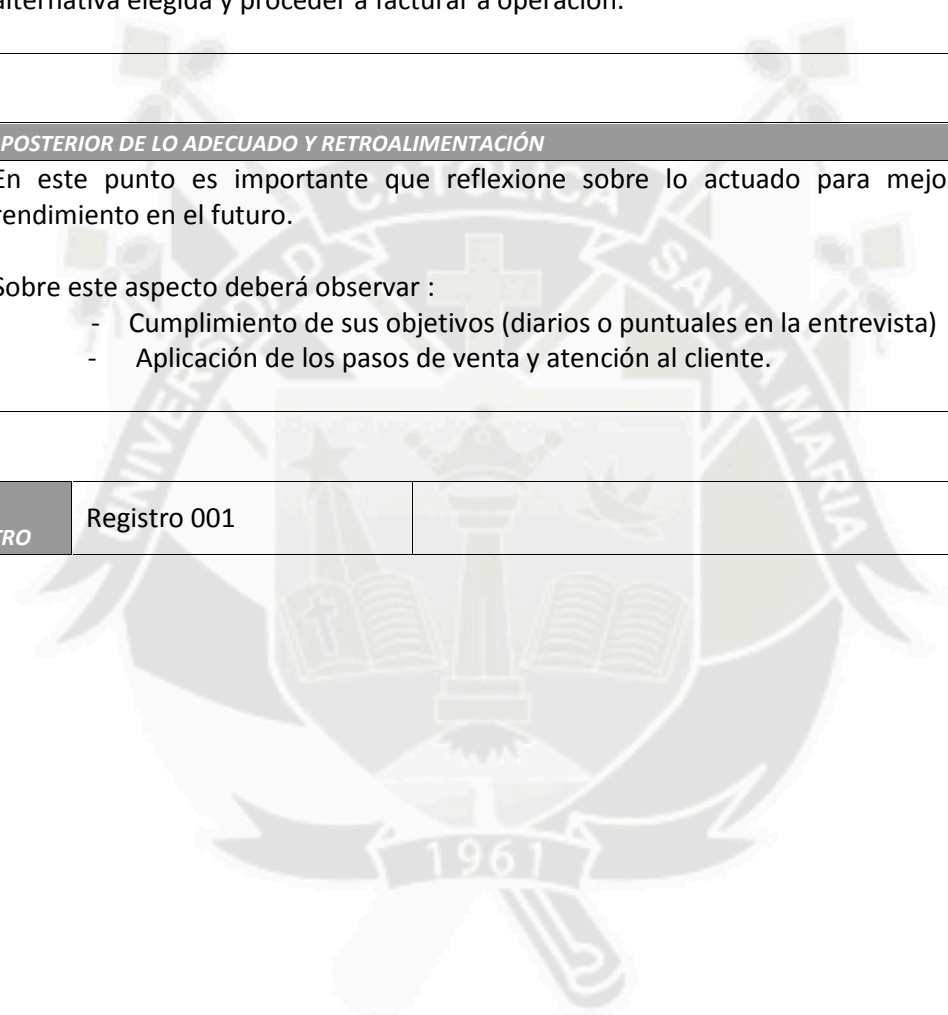
Cerrar o confirmar

Utilice técnicas de cierre adecuados.

	<ul style="list-style-type: none"> • Resumen • Inducción • <p><< haga visible una adecuada relación costo. Beneficio>></p> <p>Cuanto más beneficio plantee a su cliente más simple será realizar el cierre de la venta. Sin embargo no abunde demasiado si ya ha obtenido el consentimiento del cliente. En este caso lo mejor es reforzar comentarios positivos sobre la buena alternativa elegida y proceder a facturar a operación.</p>
--	---

<i>ANÁLISIS POSTERIOR DE LO ADECUADO Y RETROALIMENTACIÓN</i>	
30	<p>En este punto es importante que reflexione sobre lo actuado para mejorar su rendimiento en el futuro.</p> <p>Sobre este aspecto deberá observar :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de sus objetivos (diarios o puntuales en la entrevista) - Aplicación de los pasos de venta y atención al cliente.

5. REGISTRO	Registro 001	
------------------------	--------------	--



EA-P-012 VENTAS DIRECTAS Y FACTURACION.-

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

<i>SECTOR</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>FECHA</i>	<i>FIRMA</i>

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>Ventas directas, sin servicios, con entrega inmediata</i>
20	<i>Generación de nota de pedido y hoja de corte</i>
30	<i>Conformación de la nota de pedido</i>
40	<i>Verificación de datos y emisión de facturas</i>
50	<i>Pedidos de mercaderías</i>
60	
70	
80	
5	REGISTROS

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	<i>El objetivo de este procedimiento es identificar las distintas situaciones de ventas disponibles y posibles de atender en Capriccio.</i>
------------------------	---

2. ALCANCE	<i>El alcance de este procedimiento es aplicable al personal de ventas y caja del grupo Capriccio</i>
-----------------------	---

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

VENTAS DIRECTAS, SIN SERVICIOS, CON ENTREGA INMEDIATA (CLIENTES CORPORATIVOS)	
10	<p>El vendedor, una vez atendido el cliente y realizada la venta, de acuerdo al esquema de atención y venta al cliente descrito en el EA-P-011 de Capriccio , confecciona la nota de pedido (Registro 001) y previa verificación de datos, se solicita la conformidad del cliente e invita al mismo para que pase a caja.</p> <p>Cuando se dan algunas de las siguientes situaciones de venta, descritas en el EA-P-010 en Capriccio</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Ventas directas, sin servicio agregado, con entrega diferida b) Ventas directas, con servicio agregado, con entrega inmediata c) Ventas directas, con servicio agregado, con entrega diferida. <p>El vendedor procede a cumplir los siguientes pasos.</p>

GENERACIÓN DE NOTA DE PEDIDO	
20	<p>El vendedor confecciona el Reg. 001 nota de pedido.</p> <p>La nota de pedido contiene como mínimo los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de la tienda • Numeración creciente correlativa • Fecha y hora • Datos del cliente (nombre y apellido o razón social, dirección, localidad, teléfono. Condición de la venta) • Descripción de la mercadería • Observaciones

CONFORMACIÓN DE LA NOTA DE PEDIDO

30	Debe contar con la conformidad del cliente, por ello, previa lectura y exhibición, el vendedor le solicita al cliente que firme los registros, a los efectos de evitar reclamos posteriores y asumir responsabilidades en caso de errores.
-----------	--

VERIFICACIÓN DE DATOS Y EMISIÓN DE FACTURAS

40	<p>El vendedor verifica los datos y la conformación del Registro 001.</p> <p>Una vez verificados, el vendedor, procede, por sistema, a la emisión del Registro 003 Factura en su totalidad o parcial e invita al cliente para que pase por el sector de caja.</p>
-----------	---

PEDIDOS DE MERCADERÍAS

50	<p>El vendedor ante las siguientes situaciones de ventas, descritas en el EA-P-010 en Capriccio:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Pedidos de mercadería, sin servicios, con entrega diferida.b) Pedidos de mercadería, con servicios, con entrega diferida. Para dar cumplimiento a estos pedidos, el vendedor confecciona la nota de pedido, Reg. 001. <p>Para estos casos especiales, donde el cliente no abonó la mercadería que pretende, el vendedor deja asentado tal situación en la nota de pedido, luego este registro pasa al sector caja, donde al no estar vinculada con alguna factura, controlan la existencia de tal situación. La nota de pedido es archivada hasta que el cliente se presente para abonarla.</p> <p>Transcurrido 5 días si el cliente no se presenta a formalizar la compra, la misma se anula previo reclamo telefónico.</p>
-----------	--

5. REGISTRO	Registro 001 Registro 002	Nota de Pedido Factura
------------------------------	------------------------------	---

EA-P-013 COBRANZAS

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

<i>SECTOR</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>FECHA</i>	<i>FIRMA</i>

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1 OBJETIVOS

2 ALCANCE

3 DOCUMENTACION RELACIONADA

4 INSTRUCCIONES

10 *En general*

20 *Cobro en caja*

30 *Distribución de Registros*

40 *Sellos utilizados*

50

60

70

80

5 REGISTROS

PREPARADO por:

Nombre 1

Cargo 1

Fecha:

APROBADO O por:

Nombre 2

Cargo 2

Fecha:

1. OBJETIVO	<i>El objetivo de este procedimiento es definir de forma clara las etapas, aspectos fundamentales y registros a tener presente durante el proceso de facturación al cliente, tomando en consideración las distintas situaciones de venta y formas de pagos disponibles en Capriccio</i>
------------------------	---

2. ALCANCE	<i>El alcance de esta instrucción es aplicable al personal de caja y del área de administración y finanzas de Capriccio</i>
-----------------------	---

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

EN GENERAL

10	<p>Teniendo en cuenta las distintas condiciones de ventas, las formas de pago disponibles en Capriccio son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contado efectivo - Contado con tarjetas de crédito - Contado con tarjetas de debito - Contado con cheque a día - Contado con cheque diferido
-----------	--

COBRO EN CAJA

20	<p>Una vez que el cliente realiza la compra, ante algunas de estas condiciones y frente a cualquiera de las situaciones de ventas directas, se realizan los siguientes procesos:</p> <p>El personal de Tiendas recibe todos los registros relacionados con la operación Reg. 001 nota de pedido y Reg. 003 factura del EA-P-012 y:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controla que coincidan los importes e las facturas con las notas de pedidos, cuando corresponda. • Verifica los datos del cliente. • Verifica la forma de pago e informa a este el importe de la operación. <p>La cajera recibe el pago, que de acuerdo para cada situación debe seguir con los siguientes pasos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contado efectivo: recibe el dinero de cliente, lo cuenta a la vista del
-----------	---

mismo, no lo ingresa a la caja pero lo deja en un lugar seguro a la vista del cliente, entrega el cambio si corresponde y una vez que este de su conformidad ingresa el dinero a la caja.

- Contado con tarjetas de debito: reside la misma del cliente, le solicita el documento, sigue el procedimiento indicado por la terminal de captura de datos.
- Contado con tarjetas de crédito: verificara que la misma este expuesta en la factura, debido a que generalmente llevar recargos financieros, por lo tanto los precios son más elevado que en los casos anteriores. Solicitara la tarjeta y documento al cliente y luego seguirá con los procesos detallados en la terminal de captura de datos.
- Cheque al día o diferidos: la cajera al recibir el mismo, consulta con administración y finanzas si la operación está autorizada, para que el cliente retire la mercadería en el momento o debe esperar hasta que se acredite en cuenta. Verifica que el valor cumpla con los requisitos formales, en el cado de que existan errores en el mismo, informara al cliente de tal situación para que la corrija. Si este no puede salvarlo en el momento, o no se acepta el valor. En el caso de que se acepte, se informa al cliente los pasos a seguir. Para el caso de que este último deba esperar que se acredite en cuenta, se dejara asentado en la nota de pedido, Reg. 01 que corresponda que dicho pedido no se comienza a realizar hasta tanto se autorice por administración y finanzas. La cajera lleva el seguimiento de esta situación para que cuando a misma ocurra, previa autorización de la administración se dé curso a la preparación de la nota de pedido.

DISTRIBUCIÓN DE REGISTROS

El personal de Tiendas con los registros generados hasta el momento realiza la siguiente distribución:

- El original de la nota de pedido Reg. 001 con los sellos que correspondan pasan a sector de Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos.
- El original de la factura Reg. 002 se entrega al cliente.

30

Objetivos:

- Con el Reg. 002 además de cumplir con los requisitos formales y fiscales en toda operación de venta, es con el único documento que se aceptan reclamos o cambio de mercaderías.

El duplicado del Reg. 002 se archiva en forma permanente constituyendo el archivo fiscal con el objeto de cumplir con las normas legales vigentes.

El triplicado del Reg. 002 con el duplicado del Reg. 001, se archivan en forma transitoria. Con el objetivo de constituir la documentación respaldadora de todas las operaciones realizadas en Capriccio se mantendrán en archivo por un tiempo prudencial (mínimo 6 meses).

Para la situación de venta directa, sin servicio, con entrega inmediata, en donde no se utilizan notas de pedido, el procedimiento de distribución de registros es el siguiente:

- El original con el triplicado de la factura (Reg. 002) se le entrega al cliente que este retire el sector de despacho la mercadería.

SELLOS UTILIZADOS

A los efectos de controlar que los distintos registros que surgen del sector de ventas, pasen por el sector de caja, antes de llegar a despacho, y de informar al resto de los sectores que componen la operación de venta. La cajera incluye en todos los registros distintos sellos.

Estos describen en forma resumida el estado en que se encuentra el registro y los pasos a seguir con el mismo.

SELLO	APLICACIÓN
PAGADO	La cajera utiliza este sello para informar al sistema que la operación esta pagada y los coloca en los siguientes registros: <ul style="list-style-type: none">• Registro 001 (nota de pedido)• Registro 002(factura original y triplicado)
RETIRA CON GUIA DE DESPACHO	La cajera utiliza este sello para informar cuando el cliente con posterioridad al pago de la factura la mercadería que adquiere y los incorpora en los siguientes registros: <ul style="list-style-type: none">• Registro 001 (nota de pedido)• Registro 002(factura original y triplicado)

	<p>REALIZO EL TRABAJO....</p> <p>CONTROLLO EL TRABAJO....</p>	<p>Este sello es de carácter interno y para identificar a los operarios que realizaron el trabajo y quien lo controló. La cajera no incluye en el Reg. 001 de la EA-P- 012</p>
<p>5. REGISTRO</p>	<p>Registro 001</p> <p>Registro 002</p>	<p>Nota de Pedido,(Reg.001 EA-P- 012)</p> <p>Factura, (Reg. 002 EA-P- 012)</p>



EA-P-014 DESPACHOS

1. OBJETIVO	<i>El objetivo de este Procedimiento es definir de forma clara y precisa las etapas, documentos y registros que proceden en el Despacho de productos al cliente de Capriccio</i>
------------------------	--

2. ALCANCE	<i>El alcance de esta Instrucción es aplicable al personal Venta y Despacho de Capriccio</i>
-----------------------	--

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

DESPACHO EN "CAPRICCIO"

10

Durante el despacho en *Capriccio* se pueden dar dos situaciones con procesos según el siguiente detalle:

- Despacho directo
- Despacho indirecto

Despacho directo: esto se presenta cuando no se requiere ningún tipo de servicios especiales, como transporte de mercadería.

Ventas directas, sin servicios, con entrega inmediata. (EA-P-010)

En este caso el Jefe de Logística, recibe del cliente la documentación relacionada, emitida en el sector de Caja:

1. Nota de pedido original, Reg. 001 (Nota de Pedido de la **EA-P-012**), con los sellos correspondiente (PAGADO) y
2. Factura Original, Reg.003 (Factura de la **EA-P- 012**) con el sello correspondiente (PAGADO).

El Jefe de Logística verifica que ambos registros coincidan, de ser así, asigna al Vendedor para que entregue la mercadería solicitada al cliente, junto con el **Reg.002**, (Factura de la **EA-P-12**), agregando el sello de ENTREGADO, al igual que en la nota de pedido original, la cual queda archivada transitoriamente en la tienda hasta el final del día. Posteriormente pasa al sector de Contabilidad para su archivo definitivo.

En el caso de que ambos registros no coincidan, consulta con el encargado del sector, para que verifique tal situación y actúe en consecuencia.

Pedidos de mercadería, sin servicios, con entrega diferida.

Para este caso, el pedido no es tenido en cuenta para su preparación hasta tanto el mismo se encuentre pagado en su totalidad.

Despacho indirecto:

El Vendedor que lo prepara, verifica la fecha y hora que el cliente retira este pedido.

Cuando el cliente se presente a retirarlo, se le solicita la factura original, la cual debe coincidir con el pedido pendiente de entrega. Además debe verificar que la misma contenga el sello de RETIRA CON GUÍA DE DESPACHO.

En el caso de que todo esté conforme, se realiza el remito, entregando el duplicado al cliente y haciendo que este firme el original, el cual se archiva en forma transitoria hasta el fin de la jornada luego pasa para su archivo definitivo en Contabilidad.

NOTIFICACIÓN AL CLIENTE

30

Ante situaciones de mercadería pendiente por despachar, es fundamental que el Vendedor que realizó la Nota de Pedido, Reg. 001., llame por teléfono al cliente, recordándole la existencia del mismo con el objetivo de que defina la operación.

Es importante este tipo de notificación a los efectos de:

- No perder la potencial venta
- En caso de que le cliente no la necesite, eliminar el pedido para que la mercadería comprometida pueda ser vendida.

5. <i>REGISTRO</i>	Registro 001	Nota de Pedido (Reg.001 EA-P-012)
	Registro 002	Factura (Reg.002 EA-P-012)

EA-P-015 ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

SECTOR	RESPONSABLE	FECHA	FIRMA

CONTENIDO DEL DOCUMENTO	
1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>En General</i>
20	<i>Modo de actuar</i>
30	<i>Procedimiento</i>
40	
50	
60	
70	
80	
5	REGISTROS

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	<i>El objetivo de este Procedimiento es establecer una metodología clara que permita minimizar la insatisfacción del cliente frente a la presentación por parte de este de una queja o reclamo en cualquiera de los locales de Capriccio.</i>
------------------------	---

2. ALCANCE	<i>El alcance de este Procedimiento comprende a todo el personal que atiende directamente al cliente interno/externo de Capriccio.</i>
-----------------------	--

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

EN GENERAL

10	<p>Gran parte de las insatisfacciones, molestias y finalmente pérdidas de clientes, provocadas después de una falla o falencia en el servicio entregado, son producidas por una mala recepción de sus reclamos y particularmente, por fallas en elementos humanos tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La manera en que se hace el primer contacto. • La capacidad de empatía de quien recibe el reclamo. • La precisión y rapidez de las respuestas a sus preguntas. • La capacidad de dar información válida y oportuna. • La capacidad de resolver rápido sus problemas. • La reacción tolerante a los reclamos.
-----------	---

20	<p>Todo el personal de Capriccio que mantenga regular o esporádicamente relación de atención, asesoría o venta con el cliente, sea esta presencial o telefónica, deberá seguir, a fin de asegurar la satisfacción de éste o minimizar su insatisfacción, el siguiente esquema frente a una Atención de Queja y/o Reclamo:</p> <p>ADMITA EL ENOJO El enojo es una emoción, por eso no use lógica para manejar/o. "No lo lleve al plano de lo personal" Pregúntese: ¿Si yo estuviera en esta situación, cómo me gustaría que me trataran?, ¿Qué me gustaría oír? Esto lo ayudará a saber qué decir.</p> <p>ADMITA SI EXISTE UN PROBLEMA En ocasiones podemos deducir de lo que el cliente dice o de sus actitudes, que existió una dificultad. El tema más grave no es cuando él detecta el problema, sino cuando nosotros manejamos su queja sensiblemente.</p>
-----------	--

DEMUESTRE PREOCUPACION

Todo lo que se dice es importante, pero lo crucial es la forma en que se piensa la solución y la manera en que procedemos ante la situación. Nuestro lenguaje verbal y corporal, le dirá al cliente más que nuestras propias palabras.

"ENFRIE" LA SITUACIÓN

En la mayoría de los casos si demuestra verdadero interés hacia la solución aliviará la situación. Si es posible, "llévelo a un lugar más tranquilo", demuéstrele su total atención. Esto será más cómodo para él y seguramente mejor para usted. Déle una oportunidad para descargarse. Mucha gente se calma luego de decir lo que tiene que decir y entonces usted tendrá su oportunidad de aclarar los hechos.

DETERMINE QUÉ SUCEDIÓ

Haga preguntas y evite conclusiones apresuradas. Cuando su cliente comente lo sucedido asegúrese de entender lo que realmente dice, en lugar de lo que usted piensa que está diciendo. Trate de pensar en el problema desde el punto de vista de su cliente.

ACTÚE APROPIADAMENTE

Si hay un problema verdadero, entonces es su responsabilidad proveer una solución.

Si alguna otra persona está mejor preparada para manejar la situación y está disponible, entonces es recomendable derivar al cliente. De lo contrario: ¡Hágase cargo!

CORRIJA HACIA ADENTRO

Si hubiera habido un problema por algún producto o un mal servicio, tome medidas para prevenir que ocurra nuevamente. De esta forma su servicio "aprenderá de sus experiencias" y su nivel de servicio mejorará sensiblemente.

TRATE DE APRENDER DE CADA SITUACIÓN

Pregúntese: ¿Mi actitud podría haber sido mejor? ¿Mi comunicación podría haber sido más efectiva?

FINALMENTE REFLEXIONES Y PONGA EN JUEGO SU CREATIVIDAD

“Tratar con clientes es una habilidad que puede ser aprendida”.

Si aun habiendo seguido con los pasos anteriores el cliente desea interponer una queja en el **Libro de Reclamaciones** (según Ley N° 29571- Código de Protección y Defensa del Consumidor), se le deberá dar el mismo sin hacer ningún tipo de objeción.

Luego de que el cliente plasme su queja o reclamo, el encargado que se encuentre en ese momento en el local tendrá también que hacer su descargo correspondiente.

Algo para tener en cuenta respecto al libro de reclamaciones es...

- Es importante que recuerdes que el consumidor puede hacer uso del **LIBRO DE RECLAMACIONES**, así no haya comprado el bien o adquirido el servicio.
- Cuando el INDECOPI lo requiera, debes entregar o remitir las Hojas de

	<p>Reclamaciones y demás documentación correspondiente.</p> <p>El Libro de Reclamaciones nos beneficia en el sentido de que este promueve la solución directa e inmediata a los reclamos o quejas de los consumidores. Al contar con este mecanismo de defensa del consumidor, los clientes se sentirán seguros y protegidos. Esto te beneficia, ya que generarás mayor confianza y, por ende, mejores relaciones de consumo.</p>
--	---

<i>PROCEDIMIENTO</i>	
30	<p>Una queja de un cliente es cualquier situación en la que un cliente muestra su desagrado con los productos de Capriccio, o con un miembro de la empresa.</p> <p>Las quejas de cliente las registra el primer miembro de la organización que conoce la existencia de la queja, y las da a conocer por escrito al Gerente Administrativo y de Recursos Humanos.(Ver Registro 001)</p>

5. REGISTRO	Registro 001	<i>Nota de Quejas y Reclamos</i>
------------------------	--------------	---

EA-P-016 GESTION Y DESARROLLO DE MERCADO

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

SECTOR	RESPONSABLE	FECHA	FIRMA

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1 **OBJETIVOS**

2 **ALCANCE**

3 **DOCUMENTACION RELACIONADA**

4 **INSTRUCCIONES**

10 *En General*

20

30

40

50

60

70

80

5 **REGISTROS**

PREPARADO por:

Nombre 1

Cargo 1

Fecha:

APROBADO O por:

Nombre 2

Cargo 2

Fecha:

1. OBJETIVO	<i>El objetivo de esta Instrucción es incorporar un procedimiento estándar para proceder ante la necesidad de realizar una aproximación a la gestión del mercado natural de Capriccio.</i>
------------------------	--

2. ALCANCE	<i>El alcance de esta instrucción es aplicable a todo el personal del grupo Capriccio.</i>
-----------------------	--

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	MANUAL DE CAPRICCIO
----------------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

EN GENERAL	
10	<p>Un Plan Comercial es un instrumento clave y fundamental para mantener el éxito de su local o franquicia.</p> <p>El plan define las etapas de desarrollo de su empresa y es una guía que facilitará la creación o el crecimiento de la misma. Es también una carta de presentación para posibles inversionistas o para obtener financiamiento. Además, reduce la curva de aprendizaje, minimiza la incertidumbre y el riesgo del inicio o crecimiento. Facilita el análisis de la viabilidad, factibilidad técnica y económica de su proyecto.</p> <p>Debemos entonces mirar profesionalmente el mercado y sus necesidades, es decir, la de los consumidores que serán nuestros futuros clientes.</p> <p>Una manera de conocer profesionalmente estos datos y verificar si somos o no capaces de satisfacer esas expectativas es llevar a cabo un estudio de mercado. Para ello aplicaremos un esquema de Plan Comercial que nos permitirá conocer varios aspectos para impulsar las ideas a aplicar en el local.</p>

PLAN COMERCIAL	
20	Un Business Plan (Plan Comercial = PC), es una fotografía o modelo que describe la

idea detrás de un negocio. Incluye información sobre productos, mercado, estrategias planeadas, equipo de trabajo, necesidades financieras, etc.

Es una herramienta bien diseñada sirve para dos propósitos principales:

- Planificar el curso futuro de su negocio y
- Funcionar como herramienta de ventas y diagnóstico de mercado focalizando sus acciones para optimizar su performance.

Las que se detallan a continuación son las secciones típicas que deberán presentarse en un PC:

- 1. Resumen Ejecutivo**
- 2. Propósito del Plan**
- 3. Resumen de los Puntos relevantes a incluir en el estudio**
- 4. Antecedentes del negocio**
 - 4.1.1. Historia de la compañía
 - 4.1.2. Situación General
 - 4.1.3. Estrategia General
 - 4.1.4. Equipo de Trabajo
- 5. Mercado**
 - 5.1.1. Mercado Meta y Segmentación
 - 5.1.2. Potencial de Mercado y Participación esperada
 - 5.1.3. Competencia
 - 5.1.4. Tendencias
- 6. Productos – Servicios**
 - 6.1.1. Oferta
 - 6.1.2. Procesos Operativos
 - 6.1.3. Costos
- 7. Estrategia de Marketing**
 - 7.1.1. Propuesta de valor
 - 7.1.2. Posicionamiento
 - 7.1.3. Estrategia de comunicación
 - 7.1.4. Estrategia de ventas y distribución
 - 7.1.5. Estrategia de precio
 - 7.1.6. Estrategia de servicio y retención de clientes
- 8. Información Financiera**
 - 8.1.1. Modelo de Negocio
 - 8.1.2. Desempeño actual y proyectado
 - 8.1.3. Requerimientos de financiamiento

30	<p>El Resumen Ejecutivo es la primera sección del Plan Comercial, éste debe describir en una o dos páginas los principales aspectos del proyecto, por lo que conviene elaborarlo al final. La redacción debe ser clara y precisa.</p> <p>También es recomendable que a pesar de que diversos sectores o miembros del equipo participen en el desarrollo de las secciones, la integración de las mismas y el resumen ejecutivo los realice una sola persona, preferentemente la Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos.</p>
----	--

PROPÓSITO DEL PLAN

40	<p>Esta sección describe la razón por la que está desarrollando el Plan Comercial. Pudiera ser: justificar la existencia de un negocio, conseguir financiamiento, establecer una alianza, planear el crecimiento de la empresa, motivar al equipo de trabajo, etc.</p> <p>Se deberá definir si es un negocio nuevo o un enfoque de negocio existente.</p>
----	---

RESUMEN DE LOS PUNTOS RELEVANTES

50	<p>Incluir en esta sección los más relevante de cada sección del plan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antecedentes del negocio • Mercado • Productos-Servicios • Información financiera • Cronograma
----	---

ANTECEDENTES DEL NEGOCIO

60	<p>Historia de la compañía</p> <p>Mencionar aspectos sobre la fundación del negocio (fecha, motivo), los logros que han tenido, los cambios que se han dado y los obstáculos vencidos.</p>
----	---

Situación actual

En este apartado se describen brevemente las actividades actuales de la empresa, los productos o servicios existentes, el número de empleados, la posición en la industria, la situación de las ventas, las habilidades corporativas.

Estrategia General - Filosofía

Es conveniente que la estrategia además de objetivos y planes de acción, se describa en términos de principios, valores y filosofía de la compañía.

- ¿Cuál es la meta de la empresa o local?
- ¿Cuáles son sus objetivos de producción, marketing, ventas, servicio?
- ¿Cómo pretenden lograr el éxito?

Equipo de trabajo

Mencionar el equipo que forma o formará parte de este proyecto específico para el que se esté elaborando el plan, resaltando la experiencia y habilidades del personal clave.

MERCADO

El potencial de éxito de una empresa o proyecto de negocio radica en el mercado, por lo que este apartado es una de las partes más importantes del plan.

Es necesario realizar un análisis de las condiciones y comportamiento del mercado meta, para de esta manera fundamentar la información presentada en las siguientes secciones.

Mercado Meta y Segmentación

En esta sección se describe a profundidad el mercado al que van dirigidos los productos de la empresa. Se especifican los segmentos en los que está dividido el mercado y las características de cada segmento:

- Perfil
- Tamaño
- Hábitos de Compra
- Capacidad adquisitiva
- Localización, etc.

Potencial de Mercado y Participación esperada

El potencial de mercado se refiere al tamaño total de posibles compradores de productos.

La participación de mercado es el porcentaje del total (potencial) que actualmente tiene la empresa o que espera alcanzar. Es importante fundamentar la información con estadísticas y/o describir el proceso por el que se obtuvieron los datos.

En este apartado se deben describir también los principales factores que impactan el crecimiento del mercado, así como las variaciones o tendencias que se esperan para

los siguientes 3 ó 5 años.

Competencia

Para darle mayor credibilidad al Plan Comercial, esta sección debe comparar objetivamente los productos de la empresa con los de los principales competidores. Conviene describir la competencia desde la perspectiva del cliente.

Una Matriz FODA que muestre fuerzas y debilidades de cada competidor es recomendable para estructurar la información.

Se deben mencionar las ventajas competitivas de la empresa en función de las características de los productos (calidad, precio, etc.) y de las habilidades de la empresa (mano de obra capacitada, localización geográfica, nivel de servicio, etc.)

También se debe evaluar si existen habilidades de los competidores que pudieran representar barreras de entrada.

Tendencias

Es importante observar y detallar las tendencias observables del mercado:

- ¿Cuáles son las tendencias de la industria (consumo, económicas, etc.?)
- ¿Cuáles podrían impactar favorable o desfavorablemente a su empresa?
- ¿Qué oportunidades nuevas u obstáculos se podrían presentar?

PRODUCTOS - SERVICIOS

El objetivo de esta sección es demostrar que los productos o servicios de la empresa tienen potencial de venta, que se adaptan a las necesidades del mercado y que la empresa tiene la capacidad de producirlos.

Oferta

Además de la especificación de las características físicas del producto o servicio (Dimensiones, variedades, etc.), el término oferta comprende la marca, el precio, la forma de entrega o distribución, el servicio post-venta, requisitos de compra y otros elementos que influyan en la percepción del cliente sobre el valor del producto.

80

Para definir una oferta se deben tomar en cuenta los motivadores de compra de los clientes y describir los productos o servicios en términos de beneficios para el usuario.

- ¿Qué es lo que vende o venderá la empresa?
- ¿Qué necesidad satisface?
- ¿Qué problemas resuelve?
- ¿Por qué representa una ventaja para el cliente?
- ¿En qué se diferencia?

En caso de que existan variantes del producto o servicio para cubrir diferentes necesidades, conviene desarrollar una tabla que relacione las ofertas con los segmentos de mercado a los que van dirigidas.

Procesos Operativos

- ¿Cuál es el proceso de producción de los productos o servicios de la empresa?
- ¿En qué etapa se encuentran actualmente?
- ¿Cuáles son las áreas involucradas?

Mencionar si existe algún proceso o tecnología crítica para el desarrollo de los productos o servicios o bien que represente una diferencia significativa con respecto a la competencia.

En caso de que existan patentes, registros o derechos o sí es necesario tramitados o adquirirlos, se deben describir en esta sección.

Costos

Mencionar brevemente los costos involucrados en el desarrollo de los productos o servicios. El detalle se describirá en la sección de información financiera.

ESTRATEGIA DE MARKETING

Propuesta de Valor

La base de la estrategia de marketing es la definición de la propuesta de valor, que consiste en estructurar en una fase de beneficios para el cliente.

Todos los procesos de la empresa o local deben estar diseñados para respaldar la propuesta de valor.

- ¿Cuál es o cómo definiría su propuesta de valor?

Posicionamiento

El posicionamiento se refiere a la percepción en la mente de los consumidores sobre un producto o servicio.

90

En esta sección se describe el posicionamiento que se pretende lograr con la estrategia de marketing, el cual se diseña partiendo de la propuesta de valor.

- ¿Cómo conviene que nos identifique el mercado?
- ¿Qué beneficios se van a resaltar en la comunicación?
- ¿Qué queremos ser?
- ¿Cómo queremos ser percibidos en el mercado objetivo?

Estrategia de Comunicación

Cada uno de los medios seleccionados se debe justificar en función del impacto que se pretende lograr en el mercado meta y el valor que agregarán a la marca y a la estrategia de posicionamiento.

- ¿Cuáles son los medios más adecuados para la comunicación con el mercado objetivo?
- ¿Cómo se dará a conocer y/o promocionar el producto o servicio?

- ¿Conviene un enfoque masivo o directo?
- ¿Qué mensaje se va a utilizar?

Es conveniente desarrollar un plan de promoción para un determinado periodo de tiempo -generalmente un año- para evaluar el efecto integral de la campaña y presupuestar la inversión.

Estrategia de ventas y distribución

Mientras que la esencia de marketing es la identificación de necesidades y la forma de satisfacerlas a través de productos o servicios, la tarea del área de ventas es convencer a clientes prospectados de que adquieran los productos o servicios.

Estrategia de Precios

En función de los costos de producción y ventas y de las características del mercado, en esta sección se describe la estrategia de precios.

- ¿Cuál va a ser el precio del producto o servicio?
- ¿Cómo se fue definiendo?
- ¿Existirán condiciones u ofertas especiales?
- ¿Cada cuánto se revisará o modificará el esquema de precios?

Estrategia de servicio y retención de clientes

Siempre es más costoso adquirir clientes nuevos que conservar los clientes actuales, por lo que el plan de negocio debe incluir la descripción de la estrategia de retención de clientes.

- ¿Sobre qué criterios se evaluará la satisfacción de los clientes?
- ¿Cómo se fomentará la lealtad? ¿Qué incentivos se ofrecerán a clientes leales?
- ¿Cuáles serán los estándares de servicio? ¿Cómo se van a medir?

INFORMACIÓN FINANCIERA

La planeación financiera es útil para detectar oportunidades o problemas relacionados con el desempeño del negocio. La información que se presente en esta sección dependerá de la etapa en la que se encuentre el proyecto o empresa y su presentación debe ser clara y objetiva.

Modelo de Negocio

Describir en detalle sobre qué oportunidad de negocio se basa la empresa y cuáles serán las fuentes de ingreso a corto, mediano y largo plazo.

Desempeño actual y proyectado

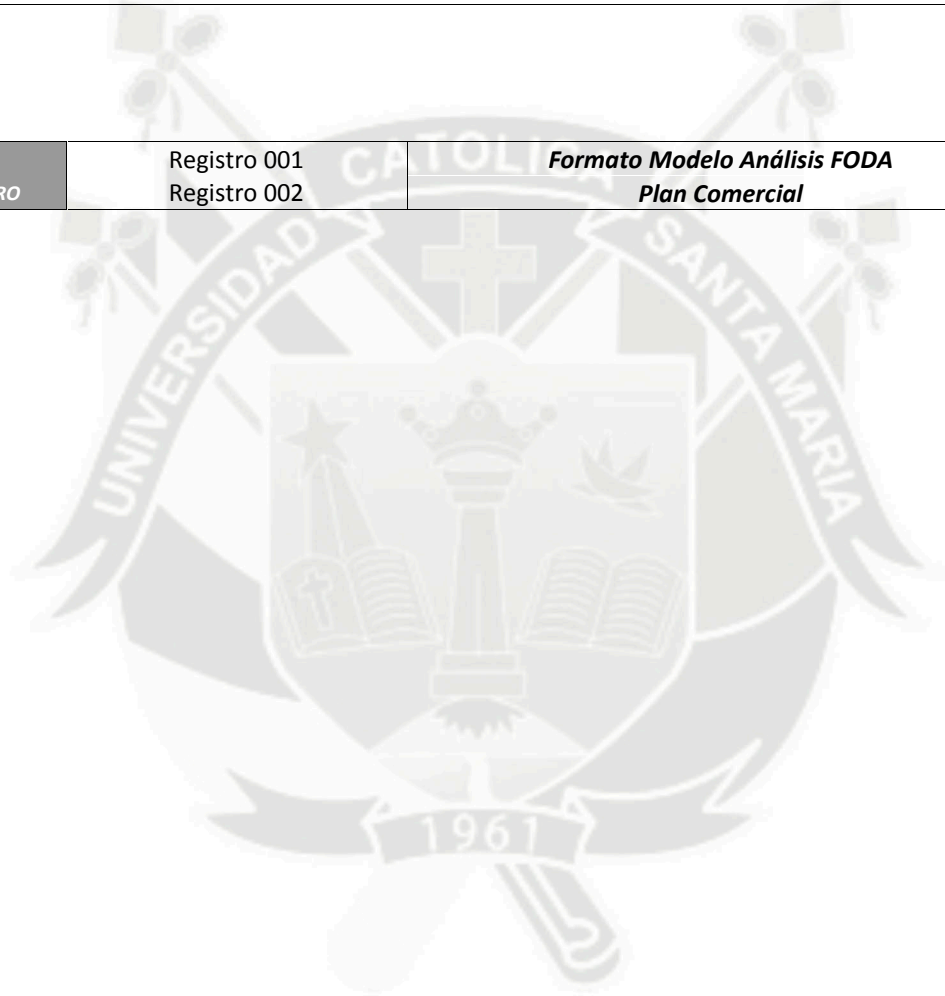
En caso de una empresa existente, en este apartado se explica cómo se han comportado las utilidades (ingresos, costos) de la empresa. Conviene incluir estados de resultados, balances y flujos de efectivo de los últimos tres años.

Para proyectos nuevos, donde no hay datos históricos, se debe estimar y justificar el desempeño financiero esperado.

CRONOGRAMA

110 Por último, conviene plasmar en una línea de tiempo las actividades principales de todo el proyecto y las métricas para evaluar el desempeño.

5. REGISTRO	Registro 001 Registro 002	Formato Modelo Análisis FODA Plan Comercial
----------------	------------------------------	--



EA-P-017 ANALISIS DEL SERVICIO OFRECIDO

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

<i>SECTOR</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>FECHA</i>	<i>FIRMA</i>

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>En General</i>
20	<i>Implementación</i>
30	<i>Detalle de Implementación</i>
40	
50	
60	
70	
80	
5	REGISTROS

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	<i>El objetivo de este Procedimiento es describir en forma detallada el Esquema de Medición de la Satisfacción al cliente que se debe aplicar en Capriccio-Planta de Producción.</i>
------------------------	--

2. ALCANCE	<i>El alcance de este procedimiento es aplicable a toda la planta de producción de Capriccio.</i>
-----------------------	---

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

EN GENERAL

10	<p>Cada vez más, los clientes están diferenciando a sus proveedores en base, no sólo a la comparación de sus cotizaciones de productos, sino por el nivel real de servicio que proveen y por la satisfacción general que obtienen al tratar con cierto tipo de proveedores.</p> <p>En esta era de “Calidad Total” y “Mejora Continua”, Capriccio deberá reflexionar que lo importante es lo que sus clientes perciben de dicha relación.</p> <p>La clave para el éxito de Capriccio está en no conformarse con sólo cubrir las expectativas del cliente, sino superarlas. Si la empresa puede exceder las expectativas del cliente, la fidelización entre el comprador y el vendedor se habrá establecido, y como consecuencia se podrá crear una verdadera y creciente cartera de clientes leales a Capriccio.</p>
-----------	---

IMPLEMENTACIÓN

20	1. Comprometerse a establecer un sistema de monitoreo de satisfacción de
-----------	--

clientes.

2. Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes externos.
3. Evaluar el nivel de satisfacción de los empleados de Capriccio
4. Identificar los procesos críticos creados para el servicio a clientes.
5. Entrenar a cada empleado de Capriccio en servicio a clientes y habilidades para el trabajo en equipo.

DETALLE DE IMPLEMENTACIÓN

Paso 1: Comprometerse a establecer un sistema de monitoreo del cliente.

Paso 2: Evaluar el nivel de satisfacción de los clientes externos.

- “Capriccio” medirá periódicamente (bimestralmente) el nivel de satisfacción de sus clientes internos y externos.
- Los resultados obtenidos serán procesados y publicados para conocimiento de todos los integrantes de “Capriccio” y su posterior armado de un plan de acción.

Paso 3: Evaluar el nivel de satisfacción de los empleados de Capriccio

- El nivel de servicio que Capriccio da a sus clientes externos depende de mantener un alto nivel de satisfacción de sus empleados (clientes internos).
- Trate a sus empleados como clientes para que ellos busquen y mantengan altos niveles de satisfacción y servicio a sus clientes.
- Desarrolle una encuesta de clima interno para medir el nivel de satisfacción de los empleados.

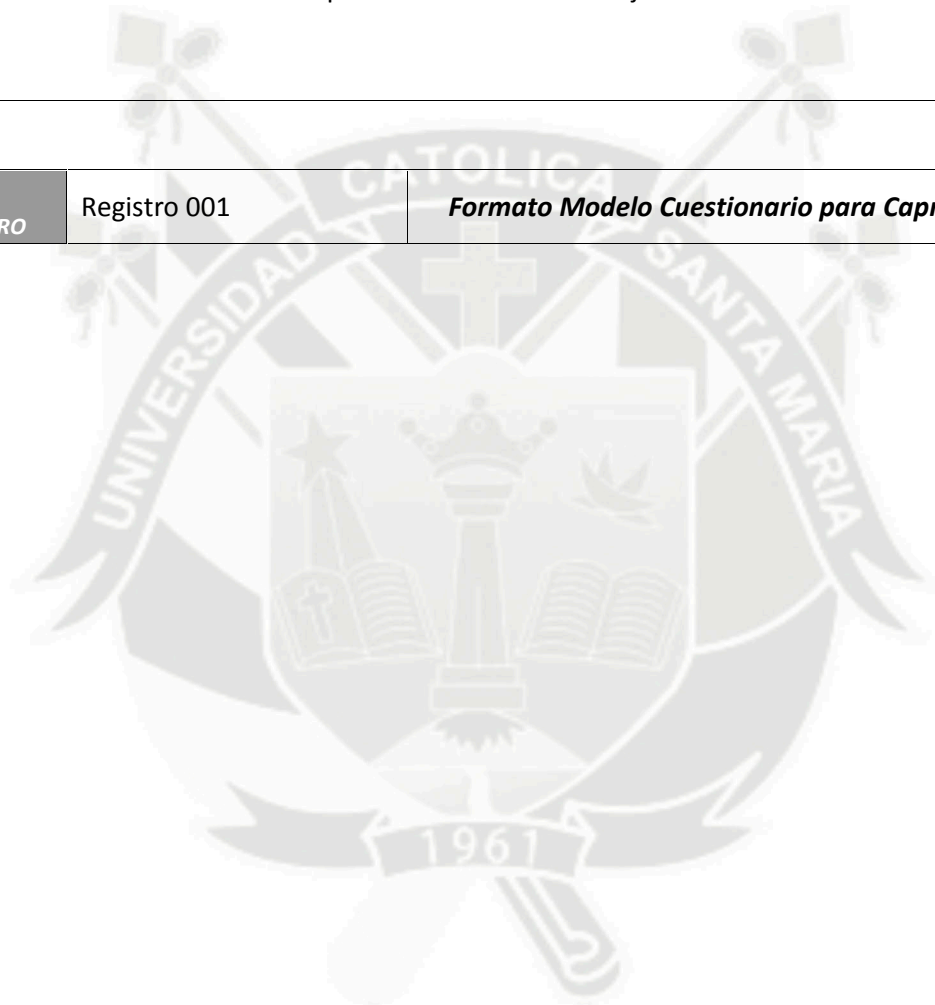
Paso 4: Identificar los procesos críticos creados para proveer el servicio a clientes.

- Cada proceso dentro de Capriccio estará enfocado a las necesidades, peticiones y deseos del cliente.
- La organización y estructura de Capriccio debe basarse en la definición de que procesos y funciones claves para dar un adecuado servicio al cliente.
- Elimine los trabajos, procesos y funciones que no contribuyan a la satisfacción de los clientes.

Paso 5: Entrenar a cada empleado de Capriccio en servicio a clientes y habilidades para el trabajo en Equipo.

- El servicio a clientes y la búsqueda de la satisfacción del cliente deben ser una faceta importante de la cultura organizacional de la empresa
- Cada empleado debe sentirse un miembro del equipo que puede y contribuye al nivel de servicio y satisfacción general del cliente con la empresa.
- El distribuidor debe invertir en la capacitación del personal para desarrollar en ellos las habilidades para dar cada vez una mejor atención a los clientes.

5. REGISTRO	Registro 001	Formato Modelo Cuestionario para Capriccio
----------------	--------------	---



EA-P-018 AREA COMERCIAL DE INFLUENCIA

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

SECTOR	RESPONSABLE	FECHA	FIRMA

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>En general</i>
20	<i>Implementación</i>
30	<i>Pasos a desarrollar</i>
40	
50	
60	
70	
80	
5	REGISTROS

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	<i>La práctica en este campo consiste en desarrollar un estudio de Área comercial de influencia de Capriccio S.A.C., con el objetivo de aportar al desarrollo de sus actividades comerciales.</i>
------------------------	---

2. ALCANCE	<i>El alcance de esta instrucción es aplicable al personal del área de Ventas de Capriccio.</i>
-----------------------	---

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

EN GENERAL

10	<p>Un área comercial de Influencia está definida como un universo de clientes actuales y potenciales. Las áreas productivas son aquellas formadas por clientes que tiene una clara necesidad, cuentan con recursos y desean el servicio que ofrece Capriccio.</p> <p>Los beneficios derivados de establecer Área Comercial de Influencia son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ayudar a definir el segmento del mercado objetivo. 2. Asegurar una adecuada cobertura de ese mercado. 3. Establecer el marco de referencia para administrar el servicio a clientes e incrementar el nivel de satisfacción de los clientes de Capriccio.
-----------	--

IMPLEMENTACIÓN

20	<p>El estudio del Área de Influencia Comercial de Capriccio deberá estar apoyada en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Revelar e identificar las áreas con gran potencial de crecimiento y gran cantidad clientes potenciales. 2. Evaluar el perfil de este universo de actuales y potenciales clientes. 3. Evaluar la competencia en zona. 4. Armar una base de datos donde sustentar esta información a ser utilizada posteriormente en el plan comercial.
-----------	---

1. **Identificar las áreas con gran potencial de crecimiento y clientes potenciales.**
 - Elaborar una lista de prospectos de clientes potenciales clasificados por industria, mercado, oficio, etc., utilizando algunas de las siguientes fuentes:
 - Sección amarilla
 - Tendencias económicas de crecimiento
 - Cartera actual de clientes
 - Cartera de clientes de la competencia.
 - Páginas web y redes sociales.

2. **Evaluar el perfil del universo de actuales y potenciales clientes.**
 - ¿Cuál es el perfil de los clientes incluidos en nuestra área comercial de influencia?
 - ¿Cuáles son sus hábitos de compra?
 - ¿Dónde compran habitualmente?
 - ¿Cuánto compran?
 - Potencial futuro del mercado.
 - Participación actual y deseada del mercado.

3. **Evaluar la competencia**
 - ¿Qué competidores directos están presentes en la zona?
 - ¿Cuánto venden en ella?
 - ¿Qué servicios de valor agregado ofrecen?
 - ¿Cuáles son los competidores indirectos?
 - ¿Dónde están ubicados?

4. **Armar una base de datos donde sustentar esta información.**
 Desarrolle una base de datos propia en su sistema para poder generar estrategias desde esta información. Muchos de estos datos deberán ser actualizados periódicamente y le será de vital importancia para la toma de decisiones durante la elaboración de estrategias dirigidas al mercado potencial y actual.

SECTOR	RESPONSABLE	FECHA	FIRMA

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>En General</i>
20	<i>Fases a desplegar en la construcción de procedimientos</i>
30	
40	
50	
60	
70	
80	
5	REGISTROS

PREPARADO por:

Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:

Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	<i>Este procedimiento tiene como finalidad establecer los pasos a seguir para la consecución de normalización de procedimientos vinculados con los productos de Capriccio.</i>
------------------------	--

2. ALCANCE	<i>Este procedimiento sirve como una guía en la elaboración de cualquier procedimiento a normalizar afecte al Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos y el Área de Producción de Capriccio.</i>
-----------------------	---

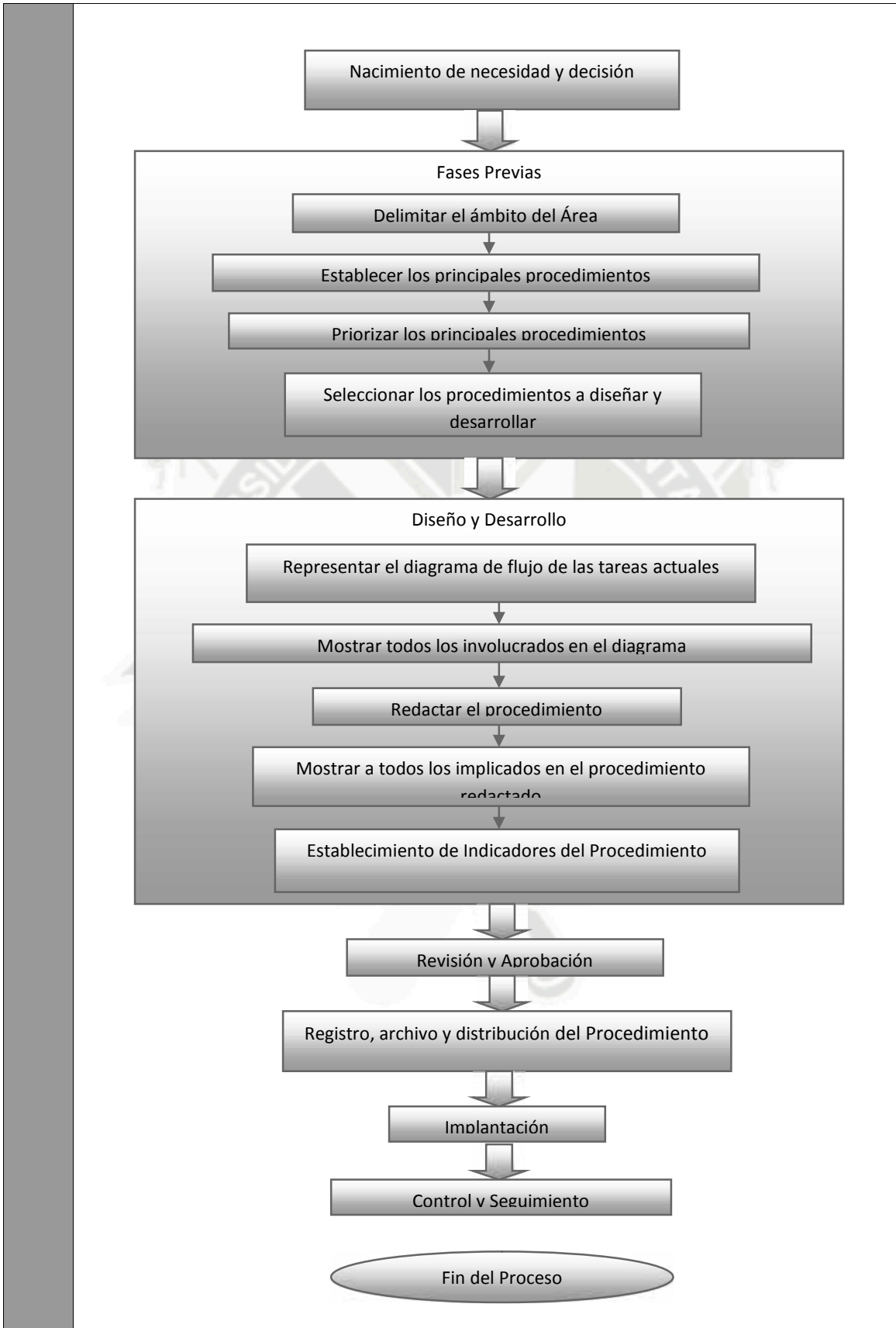
3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

EN GENERAL

10	<p>Un procedimiento persigue básicamente, racionalizar y estandarizar determinadas facetas de la prestación de servicios a los clientes de Capriccio que permitan garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos en términos de legalidad, seguridad, plazos, calidad, etc. (Ver Registro 001).</p> <p>Como se observa en la Figura 1 la racionalización y la estandarización mediante el diseño e implantación de procedimientos consiste básicamente en recorrer cinco grandes fases:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nacimiento de la necesidad de someter a procedimiento o instrucción técnica determinada faceta del trabajo y decisión al objeto de poner en marcha su diseño y desarrollo. 2. Diseño y desarrollo del procedimiento. 3. Revisión y aprobación de la documentación recogida en el procedimiento. 4. Implantación. 5. Control y seguimiento.
-----------	---



FASES A DESPLEGAR EN LA CONSTRUCCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

En las tareas a realizar para diseñar y desarrollar procedimientos deben participar diferentes personas pertenecientes a los niveles de la estructura organizativa de Capriccio. Dicha participación será individual o grupal pudiéndose presentar en todas y cada de las fases que constituyen las tareas a desplegar en el diseño y el desarrollo de documentos tipo como los que propone el presente procedimiento. Con carácter previo al desarrollo de las fases mencionadas y, más aun, cuando se trate de una área o sección que carece de documentos o estándares de índole alguna en la actualidad, se considera conveniente recorrer y reflexionar sobre los siguientes aspectos:

- 1)** **Ámbito de desempeño de las áreas.** Con carácter general es conveniente delimitar los productos ofrecidos a la los clientes de Capriccio, a qué segmentos de ésta van dirigidos y qué recursos se utilizan.
- 2)** **Establecer un listado de los principales procedimientos.** Se persigue determinar grupos conducentes a obtener ciertos resultados en términos de productos, ya sean terminados o semiterminados. Estos productos son entregados a clientes.
- 3)** **Priorizar los procedimientos a diseñar y desarrollar.** Las directrices para seleccionar qué procedimientos documentar pueden ser muy variadas; en este sentido, los propios colectivos a nivel grupal y, los mandos intermedios a título individual, son quiénes mejor pueden establecer los criterios para priorizar los procedimientos en sus respectivos ámbitos de actuación. No obstante, se recogen una lista abierta de criterios que podrían ser útiles considerar:
 - Importancia para los clientes de los productos ofrecidos
 - Utilización o consumo de diferentes recursos
 - Capacidad de mejorabilidad
 - Prioridades directivas;
 - Nivel de experiencia con las tareas actualmente desarrolladas

Toda vez que hemos priorizado los procedimientos a documentar podemos comenzar a desarrollar las tareas relativas al diseño y desarrollo de procedimientos. Se aconseja que el conjunto de fases que a continuación se describen se desagreguen en tareas y en el caso de que sea necesario la utilización de recursos (tanto materiales como humanos) se acompañará de un presupuesto y de un diagrama de recursos.

El conjunto de fases que se deben recorrer se puede resumir en los siguientes Pasos:

- 1)** **Representar mediante un diagrama de flujo las tareas que en la actualidad se desarrollan.** En la medida de lo posible se deben incluir las responsabilidades de los empleados que intervienen, la interacción de las tareas con otros procedimientos y unidades organizativas de la empresa, la documentación utilizada y, en su caso, los

medios de control.

2) Mostrar a todos los implicados el diagrama realizado. Se pretende intercambiar visiones u opiniones de los afectados o implicados en la ejecución de las tareas inmersas en el procedimiento sobre el diagrama diseñado previamente. Si cabe, se tendrán en cuenta las consideraciones aportadas.

3) Redactar el procedimiento teniendo en cuenta que:

- Debe ser claro: fácil de entender, escrito de manera gramaticalmente correcta, la secuencia de acciones que recoge está representada de manera lógica y no incluye comentarios irrelevantes;
- Debe ser simple: utiliza el lenguaje común y no hace uso de frases largas, términos ambiguos, o palabras o frases rebuscadas;
- Debe ser directo: se identifica el sujeto, se representa y se describe la acción.

En la redacción del procedimiento deberá seguirse la siguiente estructura:

- Objeto: Define la finalidad que se persigue con el procedimiento de manera concisa y clara.
- Alcance: Establece el campo de aplicación del procedimiento recogiendo a qué personas afecta.
- Documentación de Referencia: Incluye la documentación directamente relacionada con el procedimiento (Normativa, acuerdos) Si se considera necesario se podrán recoger aclaraciones relativas al vocabulario específico utilizado.
- Áreas Involucradas: Relaciona los departamentos o áreas cualquier miembro u órgano de la empresa que esté afectado por el procedimiento
- Desarrollo: Constituye la parte fundamental del procedimiento y describe las acciones a realizar, quiénes son los responsables de su ejecución y cómo lo realizarán. Debería incluir un diagrama de flujo donde se recojan gráficamente los pasos y alternativas existentes.
- Histórico de cambios: Establece los cambios y modificaciones que ha ido sufriendo el procedimiento desde que se aprobó su primera edición.

1) Mostrar a todos los implicados el procedimiento redactado. Fase muy similar a la expuesta en el anterior apartado 2, es decir, se persigue intercambiar opiniones, sugerencias del resto de personal afectado por el documento escrito y, modificar o ampliar su redacción si procede.

2) Indicadores. Para hacer posible la evaluación de la normalización se acompañará un catálogo de indicadores.

3) Registrar, archivar y distribuir el procedimiento una vez haya sido convenientemente revisado y aprobado.

5. REGISTRO	Registro 001	<i>Diseño y desarrollo</i>
----------------	--------------	----------------------------

EA-P-020 GESTION DE COMPRAS

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

<i>SECTOR</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>FECHA</i>	<i>FIRMA</i>

CONTENIDO DEL DOCUMENTO	
1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>En General</i>
20	<i>Gestión de Compras</i>
30	<i>Necesidades Específicas de las Áreas</i>
40	<i>Recepción de la Mercadería</i>
50	<i>Mercadería Aprobada</i>
60	<i>Mercadería Rechazada, Devolución al proveedor</i>
70	<i>Archivos de Registro</i>
80	<i>Otras necesidades</i>
90	<i>Cotización/Presupuesto</i>
100	<i>Aprobación de la factura</i>
5	REGISTROS

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	<i>El objetivo de este procedimiento es describir en forma amplia y detallada la gestión de Compras y abastecimiento de productos de Capriccio.</i>
------------------------	---

2. ALCANCE	<p><i>El alcance de este procedimiento comprende a la totalidad de operaciones de compra o contratación efectuada por Capriccio con los distintos Proveedores de insumos.</i></p> <p><i>El alcance de este procedimiento es aplicable a la Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos y al Departamento de Logística de la empresa.</i></p>
-----------------------	--

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

EN GENERAL	
10	<p>El Gerente General es el responsable de definir la “Política de Abastecimientos” y el control de su aplicación, además de aprobar los Presupuestos que le deleguen. El Jefe del Departamento de Logística es el responsable de cumplir con las directivas de este procedimiento.</p>

GESTIÓN DE COMPRAS	
20	<p>Existen en Capriccio, dos responsables de gestionar las compras. Se entiende por gestionar las compras la tarea de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autorizar la búsqueda y autorización de presupuestos solicitados por los responsables de áreas. • Buscar presupuestos referidos a los insumos o servicios a comprar. • Recibir las necesidades de insumos o servicios. • Controlar los insumos contra Remito / Factura en el momento de la recepción. • Mantener el archivo de la documentación referida a su gestión.

- Los dos Responsables de gestionar las compras son:
- El Gerente General además de autorizar la búsqueda de presupuestos y la posterior aceptación de los mismos, referidos a productos, tiene a su cargo el abastecimiento de todos los insumos requeridos por la empresa,
- El Jefe del Departamento de Logística, tiene a su cargo la búsqueda de presupuestos y la compra de dichos productos.

El responsable de las compras transmite las especificaciones y los acuerdos económicos a los proveedores vía mail y controla las Facturas contra el Pedido enviado oportunamente antes de remitirlas al Área de Contabilidad.

NECESIDADES ESPECÍFICAS DE LAS ÁREAS

30

Cuando se requieren recursos a aplicar en forma directa o indirecta, en un área específica de la empresa, el Jefe de Planta completa una orden de requerimiento de materias primas e ingredientes (**Reg. 002 EA-P-023**) solicitando los recursos, correspondiente a los requerimientos:

- Materiales / Insumos.

El Jefe de Planta entrega una copia de la orden de pedido al Jefe del Departamento de Logística con un tiempo entre 2 y 5 días hábiles de anticipación a la necesidad del producto / servicio, firmando en el campo “Firma del Solicitante”.

El Jefe del Departamento de Logística da respuesta al requerimiento y organizan la provisión de los Materiales y/o Equipos que disponga en forma inmediata.

Cuando el requerimiento supera la disponibilidad. El Jefe del Departamento de Logística inicia la búsqueda de presupuestos.

El Jefe del Departamento de Logística realiza la compra y/o contratación solicitada previa autorización del presupuesto por el Gerente Administrativo y de Recursos Humanos.

RECEPCIÓN DE MERCADERÍA

40

Cuando llega a la empresa la mercadería solicitada, el Jefe del Departamento de Logística en apoyo con el Jefe de Almacén, son los responsables de la recepción, controla el Registro 001 con el Remito del Proveedor.

De tal comparación, pueden surgir distintas alternativas tales como:

- Mercadería aprobada.
- Mercadería rechazada.

MERCADERÍA APROBADA

50

En tal caso, el jefe del Departamento de Logística comparará el Reg. 01 con el Remito del Proveedor a los efectos de controlar que las cantidades y calidades solicitadas son las correctas. Los registros se archivan en forma definitiva.

MERCADERÍA RECHAZADA, DEVOLUCIÓN AL PROVEEDOR

60

En el caso de que no coincida lo solicitado en el Reg. 01 con el remito del proveedor, debido a diferencias en cantidades y/o calidades, el Jefe del Departamento de Logística, informa el Gerente Administrativo y de Recursos Humanos, el cual procede a la no aceptación del envío y por consiguiente a la devolución al Proveedor.

En este caso el Reg. 01 permanece en archivo transitorio hasta el arribo de la mercadería correspondiente.

ARCHIVOS DE REGISTRO

70

Durante la recepción de la mercadería todos los registros se archivan en forma transitoria y están a disposición del Jefe de Local.

Una vez concluida la recepción de la mercadería definitiva, todos los registros son archivados en forma definitiva por el Jefe de Local.

OTRAS NECESIDADES

80

Cuando es necesario la compra de un insumo o la contratación de un servicio especial (No habitual), el responsable del pedido, con la aprobación correspondiente del Gerente General, gestiona la compra solicitando no menos de tres presupuestos, donde incorpora la información que permite identificar claramente las especificaciones del insumo o servicio requerido y el Proveedor autorizado (Ver Ficha de proveedores).

COTIZACIÓN/PRESUPUESTO

90

Quando se incorpora un Proveedor al sistema comercial de Capriccio, La Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos solicita al Proveedor la cotización / presupuesto que luego se archiva conjuntamente con el pedido de requerimiento.

Quando el Proveedor es habitual, la Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos, requiere periódicamente al Proveedor la actualización de la Lista de Precios o Cotización.

APROBACIÓN DE LA FACTURA

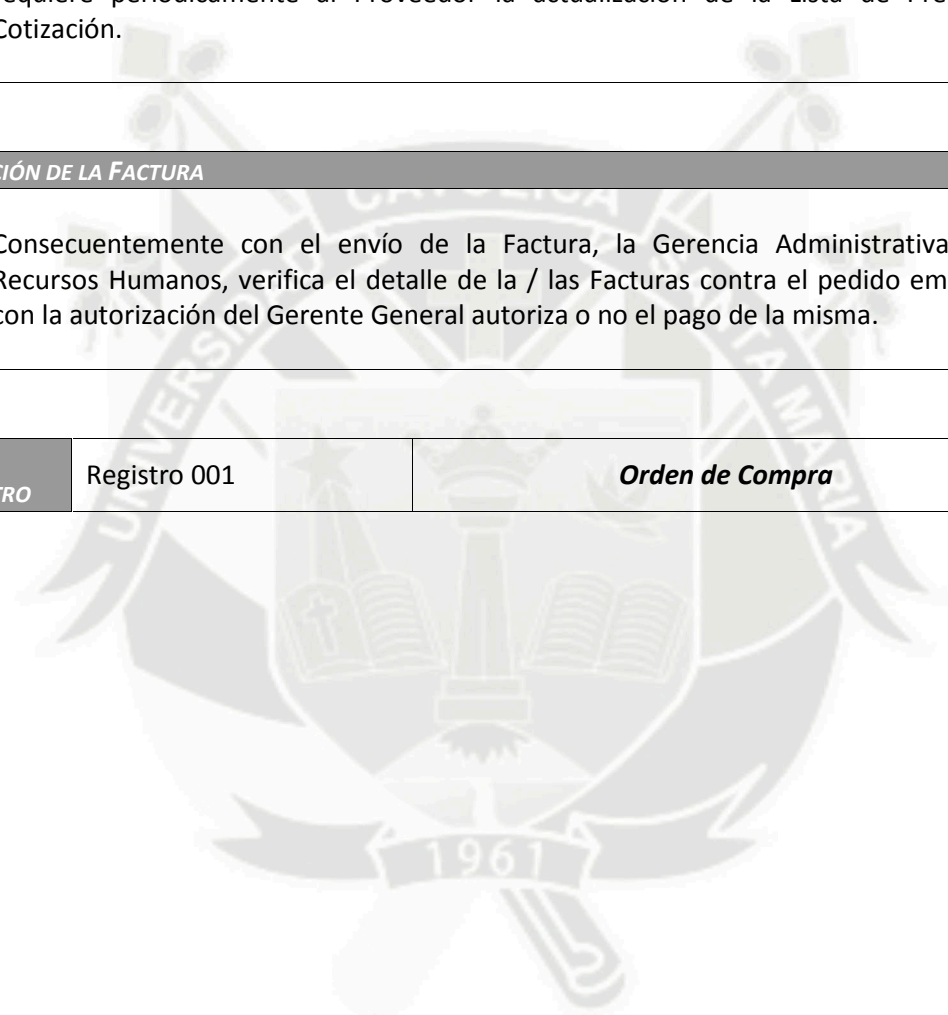
100

Consecuentemente con el envío de la Factura, la Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos, verifica el detalle de la / las Facturas contra el pedido emitido y con la autorización del Gerente General autoriza o no el pago de la misma.

5.
REGISTRO

Registro 001

Orden de Compra



EA-P-021 EVALUACION Y CALIFICACION DE PROVEEDORES

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

<i>SECTOR</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>FECHA</i>	<i>FIRMA</i>

CONTENIDO DEL DOCUMENTO	
1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>Rutina de Evaluación</i>
20	<i>Método de Evaluación</i>
30	<i>Calificación de Evaluaciones</i>
40	<i>Clasificación de Proveedores</i>
50	<i>Periodicidad y Planificación de las evaluaciones</i>
60	<i>Alta y Baja de Proveedores</i>
70	<i>Registro Histórico de Evaluaciones</i>
80	
5	REGISTROS

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1.	<i>El objetivo de este procedimiento es establecer un mecanismo de Evaluación</i>
-----------	---

OBJETIVO	y Calificación de los Proveedores de todo el grupo Capriccio.
-----------------	---

2. ALCANCE	El alcance de este procedimiento comprende a los Proveedores de Insumos que puedan afectar la Calidad de los productos que ofrece Capriccio.
-------------------	--

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

RUTINA DE EVALUACIÓN

10	<p>El Manual de Capriccio prevé dos (2) rutinas de Evaluación y Calificación de Proveedores de acuerdo al siguiente detalle:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preselección: esta rutina de Evaluación es efectuada a todos los Proveedores que se incorporan al esquema comercial de Capriccio. • Periódica: esta rutina es efectuada a todos los Proveedores que estén calificados y aceptados de acuerdo a los requerimientos del “Manual de Capriccio”
-----------	---

MÉTODOS DE EVALUACIÓN

20	<p>El Método de Evaluación comprende la calificación de los atributos de cada Proveedor.</p> <p>En cada caso el resultado final de la Evaluación es consecuencia de la calificación del punto asignado en la columna de atributos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PRODUCTO + COMERCIAL <p>De acuerdo al Reg. 001, Evaluación y Calificación de Proveedores.</p>
-----------	--

CALIFICACIÓN DE LAS EVALUACIONES

30

En cada evaluación la calificación se materializa mediante la calificación de cada atributo mediante la asignación de un puntaje de acuerdo al siguiente criterio:

- No cumple 0
- Cumple parcialmente 1
- Cumple satisfactoriamente 2

La Calificación Final: surge de la sumatoria de los puntos asignados en la evaluación que compone PRODUCTO + COMERCIAL.

CLASIFICACIÓN DE LOS PROVEEDORES

40

En función del puntaje obtenido, los Proveedores son clasificados en tres (3) categorías de acuerdo al siguiente detalle:

• CATEGORÍA	MAX	MÍN
• ACEPTADO	100	80
• CONDICIONAL	79	60
• NO APTO	59	0

Aquellos Proveedores clasificados como NO APTOS son dados de baja comercialmente hasta tanto no superen las exigencias mínimas establecidas.

Los proveedores clasificados como CONDICIONALES se les asignara un tiempo para que adapten a las exigencias, hasta ingresar como Proveedor ACEPTADO, pudiendo participar en actos comerciales únicamente cuando no exista cotización de un Proveedor ACEPTADO.

PERIODICIDAD Y PLANIFICACIÓN DE LAS EVALUACIONES

50	<p>Las evaluaciones periódicas son realizadas a todos los proveedores cada 6 meses calendario.</p> <p>El Gerente Administrativo y de Recursos Humanos en asesoría con el Jefe de Calidad es responsable de realizar las evaluaciones de acuerdo al Reg. 002 Programa anual de Evaluación de Proveedores.</p>
----	--

ALTA Y BAJA DE PROVEEDORES

60	<p>La Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos analiza todos los casos de Evaluaciones de preselección y decide la incorporación o no del proveedor evaluado. El puntaje mínimo admisible para aprobar como proveedor es el 60%</p> <p>Cuando un proveedor no reúna las condiciones establecidas en el Manual de Capriccio, como resultado de la evaluación o por motivos independientes, la BAJA del sistema comercial es requerida por el responsable directo y aprobada por el Gerente General.</p>
----	---

REGISTRO HISTÓRICO DE EVALUACIONES

70	<p>La Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos lleva un registro histórico de proveedores, reg. 003. Donde se indica por cada proveedor, las calificaciones obtenidas y sus evoluciones. Periódicamente se informa al Gerente General sobre el resultado de los mismos.</p> <p>La Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos es responsable de elaborar el listado general de proveedores, Reg. 004.</p>
----	--

5. <i>REGISTRO</i>	Registro 001	<i>Evaluación y Calificación de Proveedores</i>
	Registro 002	<i>Programa Anual de Evaluación de Proveedores</i>
	Registro 003	<i>Registro Histórico de Proveedores</i>
	Registro 004	<i>Listado General de Proveedores</i>

EA-P-022 SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO.-

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

<i>SECTOR</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>FECHA</i>	<i>FIRMA</i>

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>En general</i>
20	<i>Higiene Laboral</i>
30	<i>Seguridad Laboral</i>
40	
50	
60	
70	
80	
5	REGISTROS

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	El objetivo de esta instrucción es establecer los criterios fundamentales, que debe incorporar en Capriccio respecto a Higiene y Seguridad Laboral.
------------------------	---

2. ALCANCE	El alcance de este procedimiento es aplicable a todo Capriccio.
-----------------------	---

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
----------------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

EN GENERAL	
10	<p>Higiene Laboral Nos referimos a la higiene Laboral como todos los aspectos que tienen que ver con el cumplimiento de las normas básicas de higiene y salubridad para toda empresa comercial.</p> <p>Seguridad laboral. Entendemos por seguridad laboral a todos los aspectos que tienen relación con salvaguardar los bienes y la integridad de las personas que trabajan, compran e interactúan en un local comercial. Estos aspectos cumplen con la función de prevenir sucesos que pudieran poner en riesgo la salud y/o integridad física de las personas, así como el daño a la propiedad.</p>

HIGIENE LABORAL.	
20	<p>Toda empresa debe cumplir con ciertas normas básicas de higiene y seguridad en su proceder e instalaciones, tanto desde el punto de vista ético – moral, como también para dar cumplimiento a las exigencias impuestas por el marco legal vigente. Por lo tanto, el empleador está obligado a mantener en los lugares de trabajo las condiciones sanitarias y ambientales necesarias para proteger la vida y la salud de los trabajadores, sean dependientes directos suyos o terceros.</p>

Considerando lo anterior, Capriccio deberá al menos cumplir con las siguientes especificaciones tratadas de forma general:

- **Aseo y limpieza del local.**

Capriccio tiene establecido como responsables de este punto a todo empleado del mismo, particularmente siendo responsables de la mantención de sus respectivas áreas de acuerdo a la función que ejercen.

Sin perjuicio de lo anterior, Capriccio deberá preocuparse regularmente de realizar un aseo profundo de las instalaciones, para lo cual puede contar con la contratación de una persona natural o una empresa externa especializada para proceder, sobre la base de un calendario preestablecido, con las acciones correspondientes.

Los pavimentos revestimientos de los pisos serán, en general, sólidos y no resbaladizos.

Los pisos pasillos y cualquier otro piso deberían mantenerse libres de obstáculos.

- **Alcantarillado.**

Capriccio deberá cumplir con todas las disposiciones legales vigentes respecto a desagües y alcantarillado, manteniéndose conectado a las redes públicas establecidas y contratando este servicio a las empresas sanitarias que correspondan de acuerdo a la legalidad o requisitos municipales vigentes.

- **Agua Potable.**

Capriccio deberá disponer de agua potable para el consumo humano y necesidades básicas de higiene y aseo personal, contando estos sistemas con la aprobación de la autoridad legal competente

- **Servicios Higiénicos y Camarines y otras instalaciones básicas.**

Del mismo modo Capriccio debe preocuparse por mantener en condiciones óptimas de salubridad e higiene los servicios higiénicos y camarines del personal. Así como también los servicios higiénicos para clientes.

Al respecto el aseo y mantención de los servicios higiénicos deberá realizarse a razón de un calendario riguroso, diario o dependiendo del número de personal en Capriccio mas una o dos veces por día.

La sanitización de los servicios higiénicos deberá realizarse también regularmente, de acuerdo a lo requerido por Capriccio o según la normativa legal. Esta tarea deberá ser contratada a una empresa externa que cumpla con las certificaciones y autorizaciones de la autoridad sanitaria correspondiente.

Capriccio deberá contar con servicios higiénicos y camarines separados para hombres y mujeres. Solo evitando la construcción de esto últimos si es que la conformación del personal así lo permite.

El N° mínimo de artefactos se calculara según la siguiente tabla:

Nº de personas que laboran por turno	Excusados con Taza de W.C	Lavatorios	Duchas
1 – 10	1	1	1
11- 20	2	2	2
21-30	2	2	3
31-40	3	3	4
41-50	3	3	5
51-60	4	3	6
61-70	4	3	7
71-80	5	5	8
81-90	5	5	9
91-100	6	6	10

Capriccio deberá contar con servicios higiénicos para clientes si es que la normativa legal vigente así lo requiere o por necesidad o disposición del mismo.

En el caso de las duchas del personal, el calentador del agua deberá estar instalado fuera del recinto de los servicios higiénicos.

Los casilleros de guardarrropas, deberán encontrarse en buenas condiciones, además de estar bien ventilados y en número igual al total de trabajadores ocupados en el trabajo o faena.

- **Comedores**

Cuando los trabajadores necesiten consumir alimentos en el sitio de trabajo. Se dispondrá de un comedor para este propósito, el que estará completamente aislado de las áreas de trabajo, provisto con mesas y sillas con cubierta de material lavable y piso de material solido y fácil limpieza. En el caso que los trabajadores deban llevar su comida dicho comedor deberá contar con un medio de refrigeración, horno microondas, lavaplatos y sistema de energía eléctrica.

- **Del saneamiento básico.**

Los lugares de trabajo deben mantenerse en buenas condiciones de orden y limpieza. Además debe tomarse medidas efectivas para evitar la entrada o eliminar la presencia de insectos, roedores y otras plagas de interés sanitario.

Las fumigaciones tienen por objetivo evitar el desarrollo de colonias de insectos que pudieran infectar a Capriccio causando daños en los bienes de este, particularmente en productos y maquinas.

Las fumigaciones deberán ser contratadas a una empresa externa especialista en el área. De común acuerdo con el jefe del área de producción, se definirá el calendario de eventos anualmente.

La desratización tiene por objetivo evitar el desarrollo de plagas de roedores que pudieran causar daños en la propiedad de Capriccio así como también en la salud de las personas que interactúan en la empresa

Las desratizaciones deberán ser realizadas por una empresa externa especialista en el área .De común acuerdo con el jefe del área de producción, se definirá el calendario de eventos anualmente.

SEGURIDAD LABORAL

Capriccio debe estar preparada para resguardar y asegurar la integridad física de las personas que interactúan en la empresa, así como también de sus bienes para cumplir con esto la empresa deberá al menos tomar medidas desde el punto de vista legal como iniciativa propia, cumpliendo con requisitos, frente a los siguientes riesgos:

- **Accidentes:** Entendemos por accidente a toda lesión o daño sufrida por el trabajador en el ejercicio de sus labores durante la jornada de trabajo. Al respecto Capriccio deberá implementar como mínimo al menos las siguientes medidas de prevención:
 - **Implementos de seguridad**
Todo el personal que por condiciones del proceso estén expuestos a algún agente de riesgo que pongan en peligro su salud deberá contar con todos los elementos de protección personal necesarios para proteger y resguardar su salud.
- **Condiciones mínimas de seguridad**
 - **Condiciones mínimas de seguridad**
 - Deberán estar debidamente protegidas todas las partes móviles y puntos de operación de maquinas y equipos, las cuales puedan generar puntos de atrapamientos. Se prohíbe a operarios que trabajen cerca de maquinas en movimiento, el uso de ropa suelta, cabello largo y suelto y adornos que puedan ser atrapados por las partes en movimiento.
 - Los pasillos deben ser suficientemente amplios como para asegurar el tránsito seguro del personal, con o sin material.
 - Todos los lugares de trabajo deberán contar con vías de evacuación horizontal y/o vertical, estando las puertas de salida despejadas y abriéndose estas en sentido de evacuación y sus accesos señalizados. No se encontraran con llave, candado u otro que impida su fácil apertura.
 - Almacenamiento especial, para sustancias peligrosas e inflamables.
 - **Zonas prohibidas**
El jefe del área de producción se reserva la autoridad para determinar zonas prohibidas, debidamente señalizadas, para el público en general al interior

de Capriccio, exceptuando al personal calificado para trabajar en dichas zonas, particularmente la aérea de almacén.

Se contara con señalización visible y permanente en las zonas de peligro, demarcándose las áreas de transito.

Capriccio mantendrá debidamente señalizadas y demarcadas las zonas de transito seguro dentro del local.

- **Siniestros**

Entendemos por siniestro a todo desastre provocado en forma directa o indirecta por errores humanos o de forma intencional. Entre estos siniestros los de mayor probabilidad de ocurrir en la fábrica son los incendios.

Para la prevención de incendios, Capriccio tomara las medidas mínimas necesarias, tales como:

- Utilizar materiales de construcción sólidos y no combustibles para todas las áreas de la empresa.
- Mantener la empresa libre de desechos sólidos y Materiales altamente combustibles.
- Mantener las zonas de almacenamiento y exhibición de productos combustibles en áreas especialmente habilitadas para la prevención.
- Prohibición de fumar y encender fuego en determinadas áreas.
- Mantención regular de la red eléctrica de Capriccio por organismos o empresas externas competentes, como así también contar con la debida autorización de empalme eléctrico.
- Contar con los recursos necesarios para la prevención y control de incendios.

En el caso de siniestros, Capriccio debe contar con todas las medidas de combate de fuego disponibles, exigidas por la normativa vigente y sugeridas por las instituciones de seguridad y bomberos deberá contar como mínimo con:

- Red húmeda: La empresa deberá contar con una red húmeda habilitada según las especificaciones municipales y/o del cuerpo de bomberos. Esta red debe ser certificada y auditada de acuerdo a las instrucciones de los organismos especializados correspondientes.
- Capriccio debe contar con la cantidad de extintores y en las ubicaciones respectivas indicadas por los organismos de seguridad, municipales y/o de cuerpo de bomberos que corresponda. Estos extintores deberán ser mantenidos y certificados regularmente de acuerdo a las especificaciones de los mismos organismos. El personal deberá estar capacitado en el manejo de estos. Los extintores serán adecuados a los materiales combustibles e inflamables. Los extintores deberán instalarse en sitios de fácil acceso.

EA-P-023 CONTROL DE LA PRODUCCION

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

SECTOR	RESPONSABLE	FECHA	FIRMA

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>En general</i>
20	<i>Responsabilidades</i>
30	<i>Control de Producción</i>
40	
50	
60	
70	
80	
5	REGISTROS

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	<i>Establecer la secuencia de actividades para el control de la producción de Capriccio</i>
------------------------	---

2. ALCANCE	<i>El alcance de este procedimiento es aplicable al área de producción de Capriccio desde la recepción, identificación, producción y despacho.</i>
-----------------------	--

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	ISO 9000:2008 ISO 9001:2008 ISO 9004:2008 Manual de Capriccio
----------------	--

4.- INSTRUCCIONES

EN GENERAL

10	<ul style="list-style-type: none"> • El proceso de producción se entiende desde la recepción de las materias primas e ingredientes, la fabricación hasta el punto de venta, previa revisión de la maquinaria necesaria. • Las materias primas e ingredientes para la producción de los diferentes productos, se protegerán contra la contaminación dentro de los almacenes de insumos (Ver Registro 007). • Se dispondrán de equipos adecuados para la producción de los productos, permitiendo un control de la producción eficiente para garantizar la conformidad de los productos con los requisitos de las normas aplicables. • Se tomarán medidas para evitar la mezcla de diferentes productos durante el transporte y almacenamiento. • Cada tipo de producto se almacenará en ambientes apropiados. Los ambientes se identificarán indicando el tipo de producto.
-----------	---

RESPONSABILIDADES

20	Jefe de Planta y de Control de Calidad <ul style="list-style-type: none"> • Apegarse a lo que se establece en este procedimiento. • Mantener su equipo e instalaciones en correcto estado. • Portar su indumentaria durante el manejo de los productos.
-----------	---

Jefe del Departamento de Logística

- Apegarse a lo que se establece en este procedimiento.
- Mantener su equipo e instalaciones en correcto estado.
- Abastecer de manera oportuna las materia primas e ingredientes al área de producción

CONTROL DE LA PRODUCCIÓN

30

- El Jefe del Departamento de Logística genera una Orden de Producción (Registro 001), describiendo los productos a elaborar así como las cantidades a producir de acuerdo a los requerimientos del personal.
- Entrega copia de la orden de producción al Jefe de Planta.
- Revisa recetas y de acuerdo a la cantidad solicitada elabora los requerimientos de materia prima.(Registro 002)
- Entrega una copia al Jefe de Almacén para que este entréguelos insumos necesarios de acuerdo a la orden de producción.
- Si hay existencia suficiente de materia prima e ingredientes, procede a pesarlos registrando la salida en el control de salida interna de materia e ingredientes y entrega lo solicitado.
- De lo contrario, inicia el proceso de adquisición descrito en el **EA-P-020**.
- Los responsables de cada producto reciben las materias primas e ingredientes y procede a la preparación de los productos.
- Inicia la preparación del producto apegándose a lo descrito en los procedimientos específicos correspondientes. En toda esta parte debe contar con los implementos necesarios: Uniforme completo, Mandil, gorro, barbijo y botas o zapatos de seguridad.
- Una vez elaborado el producto, el Jefe de Control de Calidad se encarga de hacer una inspección visual al producto. (No cuenta con laboratorio de Control de calidad para realizar otras pruebas).
- Luego de esta inspección, el encargado despacho procederá a empacar y etiquetar el producto en sus respectivos envases.
- El encargado de despacho entregara el control de salida de productos y Registro 003 al Jefe del Departamento de Logística.
- El Jefe de Control de Calidad archiva el Registro 004 de preparación del producto.
- El control de la producción se realiza mediante diferentes registros, se tiene uno para cada línea de producción.
 - Horneados (Registro 005)
 - Congelados (Registro 006)

<p>5. REGISTRO</p>	<p>Registro 001 Registro 002 Registro 003 Registro 004 Registro 005 Registro 006 Registro 007</p>	<p>Orden de Producción Orden de Requerimiento de M.P. e Insumos Salida de Productos Preparación de Productos Horneados Congelados Mantenimiento Anual de Saneamiento</p>
------------------------	---	---



EA-P-024 PROCESO PRODUCTIVO

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

SECTOR	RESPONSABLE	FECHA	FIRMA

CONTENIDO DEL DOCUMENTO	
1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>Horneados</i>
20	<i>Congelados</i>
30	
40	
50	
60	
70	
80	
5	REGISTROS

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	<i>El objetivo de este Procedimiento es establecer una metodología clara que permita realizar el producto de forma clara y ordenada en Capriccio.</i>
------------------------	---

2. ALCANCE	<i>El alcance de este Procedimiento debe llegar al personal que elabora los productos para los locales de Capriccio.</i>
-----------------------	--

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

HORNEADOS	
10	<ul style="list-style-type: none"> • Recepción Insumos <p>Todos los ingredientes e insumos deben ingresar a la planta con sus respectivas fichas técnicas.</p> <p>La persona encargada de almacén además de evaluar los productos que recibe mediante un examen organoléptico cuando corresponda.</p> • Pesado de Insumos <p>El encargado de almacén será el encargado de entregar pesados los insumos necesarios para la producción, dichas cantidades son indicadas en la orden de producción (Registro 001 EA-P-23)</p> • Entrega de Insumos. <p>Una vez pesados los insumos, estos deben ser entregados al responsable de elaborar en producto que figura en la orden de producción.</p> • Cernido <p>Todos los ingredientes secos tales como la harina, azúcar o alguno específico del tipo de producto deben cernirse con el fin de evitar que ingresen partículas groseras al producto.</p> • Mezclado de Ingredientes secos <p>Se debe homogenizar todos los insumos secos</p> • Separación de huevos <p>Se realiza la separación de claras de las yemas.</p> • Batido de claras <p>Por separado se deben batir las claras hasta que estén “a punto de nieve” y agregar azúcar.</p>

- Adición de Ingredientes

A la mezcla inicial de insumos secos, se le debe añadir los ingredientes líquidos si es que la receta así lo indicara, estos pueden ser leche, aceite, jugo de naranja, etc.

- Adición de claras batidas a mezcla.

Se debe añadir en forma envolvente las claras batidas a toda la mezcla hasta que esta quede homogénea.

- Llenado de moldes

La mezcla esta lista para ser vaciada en los moldes, previamente se debe colocar papel mantequilla a los moldes con el fin de evitar que al desmoldar el producto se dañe, la mezcla debe ser vertida en los moldes en la misma proporción, esta solo debe ocupar la mitad del molde.

- Horneado

Se deben colocar los moldes en el horno pre calentado.
El tiempo y temperatura varía de acuerdo al tipo de producto.

CONGELADOS

- Recepción Insumos

Todos los ingredientes e insumos deben ingresar a la planta con sus respectivas fichas técnicas.

La persona encargada de almacén además de evaluar los productos que recepciona mediante un examen organoléptico cuando corresponda.

- Pesado de Insumos

El encargado de almacén será el encargado de entregar pesados los insumos necesarios para la producción, dichas cantidades son indicadas en la orden de producción (Registro 001 EA-P-23)

- Entrega de Insumos.

Una vez pesados los insumos, estos deben ser entregados al responsable de elaborar en producto que figura en la orden de producción.

- Preparación de Jalea.

La jalea es la base importante de estos productos, se debe mezclar leche con azúcar mezclada con colapez, adicionar yemas de huevo y maicena disuelta en agua.

Se debe poner una temperatura de 80 °C hasta que esta tome la consistencia adecuada (pastosa)

- Batir las cremas

Batir la crema vegetal fría hasta que esta doble su volumen.

En otra batidora, batir la crema de leche fría.

- Mezclado

Una vez culminados los dos pasos anteriores, mezclar ambas cremas y añadir el ingrediente característico (por ejm: maracuyá, manjar, mango, lúcuma, etc), mezclar esto homogéneamente.

Adicionar a la mezcla la jalea y manualmente revolver.

- Armado

En los aros coloca $\frac{1}{4}$ de bizcocho (dependiendo el sabor de la mezcla se colocara bizcochuelo de vainilla y chocolate) y se colocara la mezcla

La parte superior se alisara con una espátula

El producto se debe ingresar a la congeladora.

Solo podrá retirarse cuando ya este congelado totalmente.

<p>5. <i>REGISTRO</i></p>	<p>Registro 001</p>	<p><i>Productos de pastelería</i></p>
-------------------------------	---------------------	---------------------------------------

EA-P-025 IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

<i>SECTOR</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>FECHA</i>	<i>FIRMA</i>

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>Generalidades</i>
20	<i>Responsabilidades</i>
30	<i>Descripción de procedimiento</i>
40	
50	
60	
70	
80	
5	REGISTROS

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	<i>Establecer los lineamientos para identificar y realizar la trazabilidad de los productos en la etapas de recibo/inicio, proceso de elaboración y producto terminado conforme a los requisitos especificados en la norma ISO9001:2008, y el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por Capriccio.</i>
------------------------	---

2. ALCANCE	<i>Este procedimiento aplica a la identificación de los productos en las etapas de recibo/inicio, proceso de elaboración y producto terminado en todas las Áreas del grupo Capriccio.</i>
-----------------------	---

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

GENERALIDADES	
10	<ul style="list-style-type: none"> • Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración. • Identificación: Asignar un numero o nombre único a un producto con objeto e identificarse.

RESPONSABILIDADES	
20	<p>Es responsabilidad de la Gerencia General y de los responsables de cada proceso coordinar el cumplimiento de las actividades indicadas en este procedimiento.</p> <p>El Jefe de Planta es responsable de que su personal identifique el producto adecuadamente, para aplicar la trazabilidad del producto durante la recepción, proceso de elaboración y producto final.</p> <p>Es responsabilidad del Jefe de Área de Control de Calidad y los responsables de cada Área, coordinar los recursos necesarios para la identificación y cuando se requiera aplicar la trazabilidad a los productos.</p>

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

30

ACCIÓN

- El objetivo de este procedimiento es identificar los productos para poder realizar una trazabilidad o localización, si esta fuera requerida en el recibo, durante el proceso de elaboración del (los) producto (s), el (los) producto (s) terminado(s) hasta la entrega al cliente.
- Cada Área implementa sus propios mecanismos adecuados para identificar el producto (s) a través de todo el proceso de elaboración de los mismos.
- Los sistemas de identificación son entre otros; el código para cada producto, fecha de elaboración o mediante la identificación adecuada que cada Área defina.
- De la misma manera se identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición establecidos para cada proceso.
- Para la identificación del estado del producto este es revisado durante el proceso de elaboración y el producto final.
- Las revisiones se aplican conforme a lo descrito en cada procedimiento específico de trabajo de cada proceso
- Cuando el producto cumplen con los requisitos establecidos, se entrega el producto de acuerdo a lo establecido con el cliente.
- En el caso de que el producto no cumple con los requisitos establecidos, se determina como “Producto no Conforme” (procedimiento General que se verá en el capítulo de Medición, análisis y mejora).
- Cuando la trazabilidad es un requisito específico de nuestros clientes; controlamos y registramos la identificación única del producto.

<p>5. REGISTRO</p>	<p>Registro 001</p>	<p>Fichas de Proveedores</p>
------------------------	---------------------	------------------------------

EA-P-026 PRESERVACION DEL PRODUCTO

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

<i>SECTOR</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>FECHA</i>	<i>FIRMA</i>

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>Identificación</i>
20	<i>Manipulación</i>
30	<i>Almacenamiento</i>
40	<i>Empaque</i>
50	<i>Entrega del Producto</i>
60	
70	
80	
5	REGISTROS

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	<i>Salvaguardar y proteger los productos desde su identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y entrega, incluyendo sus componentes.</i>
------------------------	---

2. ALCANCE	<i>Este procedimiento sirve como una guía para la preservación de los productos generados por los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la Capriccio.</i>
-----------------------	---

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

IDENTIFICACIÓN	
10	<p>Se refiere a los procesos que cuidan la conformidad del producto durante su proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta conservación incluye la identificación, manejo, empaque, almacenamiento y protección.</p> <p>El personal involucrado en los procesos identifica el producto en cada una de sus etapas desde su realización hasta su entrega de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para la fabricación del producto según el EA-P-024.</p>

MANIPULACIÓN	
20	<p>El personal involucrado en los procesos manipulación y transporte de los productos deben preservarlos, por medio de recipientes o vehículos, entre otros, para minimizar sus daños que resulten del manejo o exposición al medio ambiente; evitando en todo momento la contaminación cruzada.</p>

ALMACENAMIENTO	
30	<p>Las personas involucradas en asegurar que los lugares en que se almacenan los productos (cámaras de almacenamiento), así como sus partes sean adecuadas tanto para su seguridad física como para la protección frente al medio ambiente, y controlar la temperatura todos los días en los intervalos de tiempo establecidos.</p>

	El personal involucrado en los procesos verifica los productos, a fin de detectar su deterioro y verificar que los lugares en los que se almacenan los productos mantengan una temperatura adecuada (Ver Registro 001) y estén libres de agentes contaminantes.
--	---

<i>EMPAQUE</i>	
40	El personal involucrado en los procesos se asegura que el empaque o envoltura del producto sean apropiados y durables para proteger a los mismos de daños. El empaque de los productos debe de ir debidamente etiquetado; a etiqueta deberá contener el nombre del producto, fecha de vencimiento, lote, ingredientes y condiciones de almacenamiento.

<i>ENTREGA DEL PRODUCTO</i>	
40	Las personas involucradas en los procesos se aseguran la preservación del producto hasta su entrega al cliente, ya sea de forma directa o indirecta. El Jefe de Control de Calidad se encarga de que los productos sean despachados adecuadamente, en las condiciones de higiene necesarias; sin ningún tipo de alteración o contaminación.

5. <i>REGISTRO</i>	Registro 001	<i>Control de Cámaras de Conservación</i>
------------------------------	--------------	--

EA-P-027 EMBALAJE

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

<i>SECTOR</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>FECHA</i>	<i>FIRMA</i>

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>En General</i>
20	<i>Despacho en Fabrica</i>
30	<i>En mostrador o tienda</i>
40	
50	
60	
70	
80	
90	
100	
5	REGISTROS

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	<i>El objetivo de este procedimiento es controlar el proceso ofrecido para asegurar que el producto transportado llegue a destino con estándares de calidad aceptable, evitando su deterioro o pérdida.</i>
------------------------	---

2. ALCANCE	<i>El alcance de este procedimiento comprende a todo personal involucrado en la entrega y despacho en Capriccio.</i>
-----------------------	--

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

EN GENERAL

10	<p>El embalaje es el recipiente o envoltura que sirve para agrupar y transporta productos. Tras funciones propias del embalaje son las de proteger el contenido, informar sobre sus condiciones de manejo, requisitos legales, composición, ingredientes, etc. Y promocionar el producto por medio de grafismos. En la tienda, el embalaje puede ayudar a vender la mercadería mediante su diseño grafico y estructural.</p> <p>Por el tipo de producto que transportan, pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Embalaje primario: es el embalaje que está en contacto directo con el producto. - Embalaje secundario: se utiliza para transportar embalajes primarios o productos dentro de sus envases. - Embalaje terciario o reembalaje: transporta varios embalajes secundarios. <p>Algunos de los productos que se pueden encontrar en el mercado son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bolsas plásticas - Film de polietileno -Film impreso con el Logotipo de la empresa - Cajas de Cartón - Papel Blanco -Domos Plásticos.
-----------	--

DESPACHO EN FABRICA

20

Los productos para su salida de la fábrica deberán salir en sus moldes originales (molde de acero inoxidable) a fin de evitar los daños en el producto.

Para cubrir el molde se usara una tapa de poliestireno a fin de evitar el contacto del producto con el ambiente.

Para facilitar el transporte del producto, estos serán transportados en jabs plásticas las cuales deberán tener tapas para evitar el ingreso e cualquier tipo de vector contaminante.

EN MOSTRADOR O TIENDA

30

En mostrador o tienda:

- Si el cliente lleva tortas enteras, el producto debe ser empaquetados en una caja de cartón nuevo que tiene el logo de “Capriccio” ya pre impreso.
- Cuando el cliente desee llevar medias tortas, se pondrá una pequeña caja de cartón en la base, se forrara con papel sabana y se colocara un stickers con el logo de “Capriccio”.
- En el caso de las porciones, estas se colocaran en una base de poliestireno y se colocara una tapa de plástico transparente.

Es importante que el empaquetado se realice con cuidado evitando dañar la calidad del producto.

5.

REGISTRO

Registro 001

EA-P-028 CONTROL DE DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

<i>SECTOR</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>FECHA</i>	<i>FIRMA</i>

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>En General</i>
20	<i>Responsabilidades</i>
30	<i>Descripción del Procedimiento</i>
40	
50	
60	
70	
80	
5	REGISTROS

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	<i>Establecer lineamientos y/o actividades para el control de los dispositivos de seguimiento y medición usados para demostrar la conformidad de los productos con los requisitos especificados en Capriccio.</i>
------------------------	---

2. ALCANCE	<i>Este procedimiento comprende a todos los dispositivos de seguimiento y medición empleados en el Área de producción de Capriccio.</i>
-----------------------	---

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	ISO 9000:2008 ISO 9001:2008 ISO 9004:2008 Manual de Capriccio
----------------	--

4.- INSTRUCCIONES

EN GENERAL

10	<ul style="list-style-type: none"> • El inventario permite disponer de una mejor información sobre la existencia de los dispositivos de seguimiento y medición con los que se cuenta en el Área de Producción. • La calibración es el conjunto de operaciones que se establecen bajo condiciones específicas para determinar la exactitud de un instrumento de medición con respecto a un patrón de referencia. • El mantenimiento de los equipos de seguimiento se realiza con el objeto de resguardar su buen estado para mantener su utilidad.
-----------	--

RESPONSABILIDADES

20	<p>Es responsabilidad del Jefe de Control de Calidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar y conservar el programa de calibración. • La conservación de los registros resultantes de la calibración. • La elaboración y conservación del inventario equipo de seguimiento y medición.
-----------	---

Es responsabilidad del Gerente Administrativo y de Recursos Humanos:

- El realizar, validar y documentar las inspecciones, mediciones y pruebas realizadas cuando se detecte un equipo fuera de calibración o en malas condiciones.
- Proporcionar los registros del equipo de seguimiento y medición al Jefe de Control de Calidad.
- Es responsabilidad del Jefe de Control de Calidad:
 - Solicitar al proveedor la calibración adecuada de los dispositivos de seguimiento y medición y los registros correspondientes de esta, así como la identificación física del estado de calibración.
 - Asegurar el manejo, preservación y almacenamiento de los dispositivos.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

1.- Control de dispositivos

El Jefe de Control de Calidad debe elaborar un listado de los dispositivos de seguimiento y medición en la empresa, el listado debe ser actualizados cada que se presente una alta o baja de un instrumento o equipo. Ver el listado de dispositivos de seguimiento y medición en Registro 001

- **Identificación**

El Jefe de Control de Calidad debe identificar físicamente el equipo de seguimiento y medición propiedad de la empresa en base a una codificación asignada por él.

- **Calibración**

Para los dispositivos de seguimiento y medición de Capriccio, se debe solicitar al proveedor, la calibración y ajuste del equipo contra equipo certificado que tenga validez referida a patrones nacionales o internacionales reconocidos.

Se le debe solicitar también al proveedor que defina el proceso usado para la calibración del equipo de seguimiento y medición.

La frecuencia de calibración del equipo propiedad de la empresa queda descrita en el Registro 002, el cual es elaborado por el Jefe de Control de Calidad.

La frecuencia de calibración de cada equipo debe estar soportada por cualquiera de los siguientes aspectos:

- Recomendaciones del fabricante.
- Recomendaciones del proveedor del servicio de calibración.

Se debe solicitar al proveedor un certificado de calibración o similar que contenga lo siguiente donde aplique:

- Identificación del equipo calibrado (marca, número de serie, modelo, código).
- Identificación del equipo patrón (Descripción, marca, modelo, número de serie, vigencia de calibración, incertidumbres del patrón).
- Procedimiento utilizado para la calibración.
- Fecha de calibración.
- Vigencia de la calibración.
- Condiciones ambientales durante la calibración.
- Resultados de la calibración.
- Nombre y firma de quien realiza y aprueba la calibración.
- **Verificación del equipo de medición** 55
En Capriccio el equipo de seguimiento y medición es verificado en periodos predeterminados para garantizar su mantenimiento y su aptitud de uso. La verificación de estos se debe evidenciar en el Registro 004, elaborado por el Jefe de Control de Calidad.
- **Identificación del estado de calibración.** A10
Se debe solicitar al proveedor que identifique el equipo de seguimiento y medición mediante el Registro 003.

2.- Validación de las mediciones.

El Gerente Administrativo y de Recursos Humanos debe documentar y validar los resultados de inspecciones, ediciones y pruebas realizadas con dispositivos que se hayan encontrado dañados o fuera de calibración. El Gerente Administrativo y de Recursos Humanos debe asegurar que las condiciones ambientales son adecuadas para realizar las inspecciones, mediciones y pruebas.

El Gerente Administrativo y de Recursos Humanos y/o el Jefe de Control de Calidad deben asegurar que el manejo, preservación y almacenamiento de los dispositivos de seguimiento y medición son adecuados con el fin de mantener su exactitud y aptitud de uso, así como salvaguardar los dispositivos de seguimiento y medición contra ajustes que invaliden la calibración hecha.

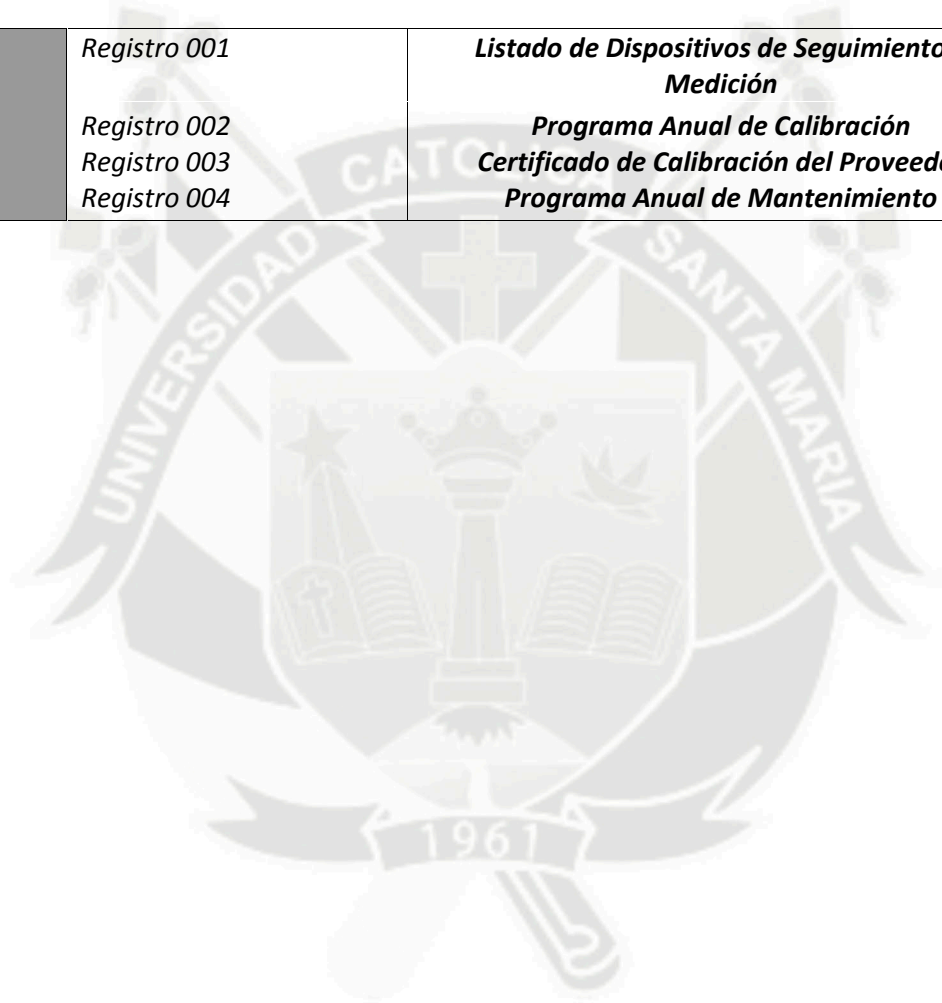
3.- Conservación de registros.

El Jefe de Control de Calidad debe conservar los registros del control de los dispositivos de seguimiento y medición. El Gerente Administrativo y de Recursos Humanos debe proporcionar los registros de los dispositivos al Jefe de Control de Calidad para su resguardo.

4.- Manejo de equipo defectuoso

El Jefe de Control de Calidad se asegura que el equipo de medición defectuoso es puesto fuera de servicio por segregación, identificándolo como equipo no conforme. Las mediciones efectuadas antes de detectar el equipo defectuoso se tienen que volver a repetir para validarlas con equipo de medición calibrado y en óptimas condiciones de uso. Cada vez que existan bajas de equipo debe ser actualizado el Registro 001.

5. <i>REGISTRO</i>	<i>Registro 001</i> <i>Registro 002</i> <i>Registro 003</i> <i>Registro 004</i>	Listado de Dispositivos de Seguimiento y Medición Programa Anual de Calibración Certificado de Calibración del Proveedor Programa Anual de Mantenimiento
------------------------------	--	---



EA-P-029 SATISFACCION DEL CLIENTE

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

SECTOR	RESPONSABLE	FECHA	FIRMA

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1 OBJETIVOS

2 ALCANCE

3 DOCUMENTACION RELACIONADA

4 INSTRUCCIONES

En General

10

20

30

40

50

60

70

80

5 REGISTROS

PREPARADO por:

Nombre 1

Cargo 1

Fecha:

APROBADO O por:

Nombre 2

Cargo 2

Fecha:

1. OBJETIVO	<i>El objetivo de este Procedimiento es establecer un mecanismo que permita conocer las necesidades y opiniones de los Clientes con la finalidad de obtener la mayor satisfacción en los servicios que brinda Capriccio.</i>
------------------------	--

2. ALCANCE	<i>El alcance de este Procedimiento comprende a todos los Clientes relacionados con los servicios que brinda Capriccio.</i>
-----------------------	---

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

EN GENERAL	
10	<p><i>Capriccio fundamenta la Satisfacción del Cliente en dos (2) aspectos:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Reclamos del Cliente/Garantía del Servicio • Evaluación del Servicio (Telefónicamente)

RECLAMOS DEL CLIENTE	
20	<p>Capriccio toma conocimiento de los reclamos del Cliente a través de alguno de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefónicamente • Fax o e-mail • Visita del Cliente • Visita al Cliente <p>A partir de la comunicación del Cliente, cualquiera sea el medio utilizado, el responsable del Servicio evalúa en primera instancia el reclamo y determina si el mismo corresponde a una No Conformidad o simplemente una consulta del Cliente.</p> <p>Si el reclamo corresponde a una NO Conformidad, el responsable del Servicio dispone de un tratamiento según la EA-P-34, Control de No Conformidades.</p> <p>Cuando la NO Conformidad corresponde a Capriccio; es decir, un perjuicio directo al cliente y sus productos se aplica la <u>Garantía del Servicio</u> que comprende la realización del Servicio o parte del servicio aludido en la NO Conformidad, sin cargo para el cliente o el cambio o reposición del producto y en algunos casos la devolución del valor de la</p>

	<p>compra.</p> <p>Entre los casos destacables que cumplen con esta normativa, se mencionan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Errores en el despacho (productos que no coinciden con lo solicitado por el cliente) • Productos defectuosos • Problemas con fechas y horas de entrega <p>Ante cualquier duda o situación conflictiva, el Jefe de Logística asume la responsabilidad de resolver la situación.</p> <p>Resuelto el reclamo, el responsable de su atención comunica al Cliente por Teléfono o escrito (FAX o e-mail) la solución adoptada.</p>
--	---

<i>EVALUACIÓN DEL CLIENTE</i>	
30	<p>El Gerente Administrativo y de Recursos Humanos, o la persona de confianza que el designe, es responsable de comunicarse con los Clientes, completando el registro EA-R-001, Evaluación del Servicio</p> <p>El Gerente Administrativo y de Recursos Humanos procesa los datos de las encuestas telefónicas a los Clientes y confecciona un Resumen de Satisfacción del Cliente, EA-R-002, con los resultados de las encuestas realizadas, emite las No Conformidades sobre aquellos servicios que hayan obtenido una calificación inferior a BUENA en el periodo y envía una copia al Gerente General para su conocimiento y toma de acciones correctivas.</p>

5. <i>REGISTRO</i>	Registro 001	<i>1967</i> Evaluación del Servicio
	Registro 002	Resumen de Satisfacción del Cliente

EA-P-030 CONTROL DE REGISTROS

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

SECTOR	RESPONSABLE	FECHA	FIRMA

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	Responsabilidades
20	Control de Producción
30	
40	
50	
60	
70	
80	
5	REGISTROS

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	<i>Definir los pasos a seguir para el adecuado control del SGC, mediante el manejo y resguardo en los registros de calidad.</i>
------------------------	---

2. ALCANCE	<i>El alcance de este procedimiento es aplicable al área de producción de Capriccio desde la recepción, identificación, producción, concentración del registro hasta su control permanente o su baja definitiva.</i>
-----------------------	--

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	ISO 9000:2008 ISO 9001:2008 ISO 9004:2008 Manual de Capriccio
----------------	--

4.- INSTRUCCIONES

RESPONSABILIDADES	
10	<ul style="list-style-type: none"> • Es responsabilidad del Jefe de área el que este procedimiento se aplique en todos aquellos registros de producción, así como el analizar la importancia de incorporar o dar de baja cualquier registro de calidad. • Es responsabilidad del Jefe de Control de Calidad generar y mantener actualizada su lista de registros del área a su cargo (ver Registro 001), además de asegurarse de enviar copia de la misma al Gerente Administrativo y de Recursos Humanos

- La identificación de los registros se lleva a cabo por los títulos de cada formato y por los datos genéricos que cada formato de registros contiene como pueden ser; fecha de ejecución, responsable, área de trabajo o bien por los datos que ya contienen los registros en el caso de los externos (nombres, fechas, responsables y entidad que lo emite).
- El Jefe de Control de Calidad es responsable de elaborar una lista de registros de calidad, el tiempo de retención de cada registro correspondiente a cada procedimiento, de acuerdo a las necesidades propias del proceso que lo generó (aprox. un mes) y las disposiciones de la gerencia.
- El Gerente Administrativo y de Recursos Humanos, al recibir copia de algún registro, no está obligado a guardarlo durante el tiempo dispuesto por el Jefe de Control de Calidad, a menos que sea la copia original.
- **Registros de origen externo.** Se les otorga el mismo tratamiento y con las mismas condiciones de cuidado que los generados internamente.
Ejemplo de registro de origen externo:
 - Constancias de capacitación.
 - Informes de auditorías externas.
 - Certificados de calidad (Sanitario)
 - Fichas Técnicas.
 - Peticiones ciudadanas.
- **Altas y bajas de registros de calidad.** Cualquier registro nuevo que desee incorporarse al sistema de calidad, o bien cualquier registro que se desee dar de baja, debe notificarse por escrito al El Gerente Administrativo y de Recursos Humanos, argumentando la razón y este definirá si se aprueba la solicitud.
En el caso de bajas, un registro no podrá darse de baja hasta que se tenga la seguridad de que no se menciona en ningún documento, si esto genera cambios en los documentos estos deberán llevarse a cabo.
- **Los registros de calidad** se elaborarán con base en el Sistema de Gestión de Calidad
- **El método de ordenamiento** del registro será en acuerdo a los criterios que defina la Gerencia General y los cuales pueden ser los siguientes:
 - Por fecha.
 - Orden alfabético.
 - Por proveedor.
 - Por cliente.
 - Número de folio, etc.
- **Lugar de archivo:** Se refiere a donde está archivado el registro, debe asegurarse que el registro no sufra daño o deterioro durante su conservación.
- **Responsable del archivo:** El Jefe de Control de Calidad es responsable de mantener el archivo de los registros de su área, de manera que estén accesibles y en lugares que eviten su deterioro.
- **Tiempo de retención:** Los tiempos se definen en función de los siguientes aspectos: por su utilidad, por cuestiones contractuales, por cuestiones legales o por garantías.

- **Disposición final del registro:** Una vez que los registros cumplan con su tiempo de vida, estos deberán ser destruidos por el Jefe de Control de Calidad, primero para evitar un uso no previsto y segundo para ahorrar espacio en el archivo.
- **Llenado de espacios vacíos:** el Jefe de Control de Calidad es responsable de revisar todos los espacios vacíos que no estén llenado en un registro, sean marcados o rellenos con una línea o poner la frase “no aplica” en caso de así requerirse.

5.
REGISTRO

Registro 01

Lista General de Registros



EA-P-031 CONTROL DE DOCUMENTACION

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

<i>SECTOR</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>FECHA</i>	<i>FIRMA</i>

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>Responsabilidades</i>
20	<i>Control de Documentación</i>
30	
40	
50	
60	
70	
80	
5	REGISTROS

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	<i>Describir los criterios a seguir para el adecuado control de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando que éstos se encuentren disponibles en Capriccio.</i>
------------------------	---

2. ALCANCE	<i>El alcance de este procedimiento se aplica desde que surge la necesidad de documentar las actividades que inciden en la calidad, hasta el control de las revisiones y modificaciones de los documentos.</i>
-----------------------	--

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	ISO 9000:2008 ISO 9001:2008 ISO 9004:2008 Manual de Capriccio
----------------	--

4.- INSTRUCCIONES

RESPONSABILIDADES

10	<ul style="list-style-type: none"> • El encargado de cada área es responsable de la elaboración de los documentos dentro de su campo de influencia. • Es responsabilidad de la Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos el revisar los documentos, y de la Gerencia General el aprobarlos antes de capturarlos en Capriccio. • Es responsabilidad de cualquier trabajador que emprenda la documentación de un procedimiento, instrucción de trabajo o formato, o bien su actualización, aplicar los pasos que contempla la Guía para Elaboración de procedimientos de la Contraloría General del Estado. • El Jefe de Control de Calidad es el responsable de la custodia y control de documentos y datos, así como de que este procedimiento se cumpla tal y como está estipulado. • Es responsabilidad del Jefe de Control de Calidad mantener actualizado los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad en Capriccio.
-----------	--

CONTROL DE DOCUMENTACIÓN

20

- Una vez elaborado el documento ya sea procedimiento, instrucción, etc., se envía al encargado del Área de Control de Calidad para su revisión y control temporal mientras se que la Gerencia General se prepara para su análisis y aprobación.
- La Gerencia General revisa y otorga el visto bueno al documento, de lo contrario se le regresa al autor original para realizar los ajustes necesarios a través del encargado del Área de Control de Calidad.
- Una vez otorgado el visto bueno se entrega al encargado del Área de Control de Calidad para su control incluyéndolo éste dentro del listado maestro de documentos.
- El encargado del Área de Control de Calidad reproduce el ejemplar a distribuir y lo pasa a firma de revisión y aprobación.
- El encargado del Área de Control de Calidad actualiza el listado maestro de documentos en Capriccio. (Ver Registro 001).
- Los documentos obsoletos que se guarden con fines legales o de información, se identificarán con un sello que contenga la leyenda "**Documento obsoleto**".
- Los documentos obsoletos se envían al Archivo de Concentración de la Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos; solo se conservan en el Área de Control de Calidad por el período de un año. Cualquier modificación a los documentos o datos del sistema, se hace saber al Jefe del área de Control de Calidad, y se procede en función de los pasos anteriores (Ver Registro 002).

5.
REGISTRO

Registro 001
Registro 002

Lista General de Documentos
Ficha de Revisiones

EA-P-32 AUDITORIA INTERNA

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

<i>SECTOR</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>FECHA</i>	<i>FIRMA</i>

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>En General</i>
20	<i>Requisitos para el auditor interno</i>
30	<i>Proceso para realización de autorías</i>
40	
50	
60	
70	
80	
5	REGISTROS

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	<i>El objetivo de este Procedimiento es sistematizar el plan de auditorías internas de calidad, en el proceso de evaluación del Sistema de Gestión de Calidad de Capriccio referente al cumplimiento de este con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, su eficacia y mejora continua.</i>
------------------------	---

2. ALCANCE	<i>El alcance de este Procedimiento que se describe se aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad de Capriccio.</i>
-----------------------	---

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

EN GENERAL

10	<p>Responsabilidades:</p> <p>Es responsabilidad del Gerente General aprobar el procedimiento y controlar el cumplimiento así como las modificaciones del mismo.</p> <p>Es responsabilidad de Encargado de Gestión de Calidad la elaboración y la revisión de las modificaciones que fuesen realizadas, para su posterior aprobación por el Gerente General, así como la de efectuar los cambios necesarios a los mismos, verificar el cumplimiento de este procedimiento y darle seguimiento.</p> <p>Es responsabilidad del personal de Capriccio, atender las auditorías internas del sistema de gestión de calidad y dar seguimiento a las acciones correctivas o preventivas de los informes de no conformidades surgidas de las auditorías internas de calidad que se realicen.</p>
-----------	--

REQUISITOS PARA EL AUDITOR INTERNO

20	<p>Para poder realizar las funciones de Auditor Interno del Sistema de Gestión de la Calidad se debe cumplir por lo menos con dos de los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Haber trabajado en Capriccio durante al menos 6 meses, o ser auditor de calidad con experiencia en Auditorías en otras empresas. - Conocer razonablemente los procesos a auditar.
-----------	---

- Haber recibido al menos 40 horas de capacitación en temas de calidad: ISO 9001 y auditorías internas.
- Conocer las técnicas de Auditorías de los Sistemas de Gestión de Calidad.
- Por lo menos cumplir 5 horas como acompañante de un auditor de calidad.
- Debe ser independiente y ético, de manera que no puede auditar las áreas donde tiene algún interés o desarrolla labor.

Nota: Si se considera necesario, puede subcontratarse el servicio de auditoría interna de acuerdo a los intereses de la empresa.

PROCESO PARA LA REALIZACIÓN DE AUDITORIAS

Se lleva acorde al Procedimiento Auditorías Internas. En este procedimiento se contemplan los siguientes puntos:

- a. El Programa Anual de Auditorías Internas se elabora considerando el estado e Importancia de las actividades, áreas o procesos y a los resultados de auditorías previas y es autorizado por el **Gerente General** del grupo Capriccio; en este programa se definen las áreas a auditar y el período en que serán auditadas.
- b. El Programa Anual de Auditorías puede modificarse debido a:
 - Cambios al sistema (estructura organizacional, procesos, productos).
 - Resultados de auditorías (para dar seguimiento a acciones correctivas o por recurrencia de no conformidades).
 - A petición del **Gerente General** del grupo Capriccio.
- c. Las auditorías internas se realizan por personal que no tiene responsabilidad directa en el área auditada. El Auditor Líder se asegura de que esto se realice.
- d. El Representante del **Gerente General** y/o el Auditor Líder administran la aplicación del Programa Anual de Auditorías Internas, convocando al grupo de auditores internos el cual se integra por personal competente de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento Auditorías Internas.
- e. El Representante del **Gerente General** y/o Auditor Líder designa al auditor líder quien coordina la auditoría.
- f. El Auditor Líder tiene como responsabilidad: Coordinar el proceso de auditoría interna, establecer la planeación de la Auditoría Interna considerando la programación de las actividades a seguir en el desarrollo de la Auditoría conforme al objetivo y alcance, revisar y recopilar los reportes de no conformidad, elaborar el reporte de auditoría y entregarlo al responsable del sistema de Gestión de Calidad

- g. El Auditor Líder notifica con anticipación al Gerente General de Capriccio; Representante de la Dirección, Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad y a los responsables de las áreas a auditar, la ejecución de la misma.
- h. El Auditor Líder elabora un Reporte de Auditoría Interna.
- i. Los responsables de las áreas auditadas proponen las acciones correctivas a tomar y la fecha de la implantación. Dichas acciones se realizan en los tiempos establecidos en el procedimiento de Auditorías de Internas de Calidad y de acuerdo a lo establecido en el procedimiento Acciones Correctivas y preventivas.
- j. Con base en esta fecha, el Auditor Líder programa las fechas para realizar el seguimiento a las acciones propuestas para verificar y registrar si han sido efectivas. Si se considera necesario, el Representante de la Dirección y/o el Auditor Líder pueden programar una auditoría específica para dar este seguimiento.
- k. El auditor líder verifica la implantación de las acciones correctivas y su efectividad para cerrar la no conformidad.
- l. El Auditor Líder de Auditorías Internas conserva todos los registros generados en las auditorias internas como evidencia de su realización y efectividad.

5. <i>REGISTRO</i>	Registro 001 Registro 002 Registro 003	<i>Programa de Auditorias Internas Plan de Auditorias Resumen de Auditorias</i>
------------------------------	--	--

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

<i>SECTOR</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>FECHA</i>	<i>FIRMA</i>

CONTENIDO DEL DOCUMENTO	
1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>En General</i>
20	
30	
40	
50	
60	
70	
80	
5	REGISTROS

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	<i>El objetivo de este Procedimiento es aplicar métodos apropiados para el seguimiento y la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad, llevando a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del producto en Capriccio.</i>
------------------------	---

2. ALCANCE	<i>El alcance de este Procedimiento comprende las Áreas Administrativas y de Producción de Capriccio.</i>
-----------------------	---

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

EN GENERAL

10	<p>El seguimiento del grado de cumplimiento de los indicadores de los procesos se realizará con la frecuencia que aplique para cada indicador para demostrar la capacidad de estos para alcanzar los resultados previstos.</p> <p>Se tienen planificadas actividades de monitoreo y medición de los procesos operativos, las cuales se encuentran identificadas en los planes de la calidad y en los procedimientos relacionados con la operación; en ocasiones, estos monitoreos son realizados por personal independiente a la actividad para asegurar la objetividad. A través de la información generada de estos monitoreos, los responsables de área dan seguimiento a los parámetros de proceso y determinan la aptitud de los procesos para cumplir con los arreglos planeados.</p> <p>Para el caso de los procesos administrativos que soportan la operación y los administrativos del sistema, los responsables de área a cargo de dichos procesos identifican en sus procedimientos las actividades de seguimiento necesarias para demostrar la efectividad y aptitud de los procesos para cumplir con los arreglos planeados. Adicionalmente, las auditorías internas sirven como elemento de monitoreo de estos procesos.</p> <p>Los responsables de área se pueden apoyar en el uso de técnicas estadísticas para realizar el monitoreo de los procesos.</p> <p>En todos los casos, los responsables de área deben asegurar que se tomen las correcciones y/o acciones correctivas (ver Registro 001- Registro de Acción Correctiva) necesarias cuando se detecten desviaciones respecto a los resultados planeados.</p>
-----------	--

5. <i>REGISTRO</i>	Registro 001	<i>Registro de Acción Correctiva</i>
-----------------------	--------------	--------------------------------------



EA-P-034 CONTROL DE NO CONFORMIDADES

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

SECTOR	RESPONSABLE	FECHA	FIRMA

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>Detección y Registro de No Conformidades</i>
20	<i>Comunicación y Control de No Conformidades</i>
30	<i>Identificación de Productos No Conformes</i>
40	
50	
60	
70	
80	
5	REGISTROS

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	Definir los controles y la metodología utilizada en el grupo Capriccio para tratar los productos y procesos no conformes hallados en el sistema de gestión.
------------------------	---

2. ALCANCE	Todos los productos y procesos del Sistema de gestión de la Calidad que no cumplan los requisitos establecidos.
-----------------------	---

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
----------------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

DETECCIÓN Y REGISTRO DE NO CONFORMIDADES

10	<p>Proveedores</p> <p>Jefe del Departamento de Logística debe asegurar que los proveedores que contrata cumplen con los requisitos establecidos, y para ello verifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que se cumplen los plazos de entrega. • Que el producto recibido se ajusta a lo acordado, tanto en cantidad como en calidad. • Que el embalaje y/o presentación del producto es conforme. <p>Cualquier no conformidad detectada, obliga a retener el registro correspondiente (Registro 001) en forma transitoria hasta que llegue la mercadería que cumpla con los requerimientos de la empresa.</p> <p>Producción</p> <p>Durante los procesos de producción se verifica el cumplimiento de los requisitos expresados en el capítulo correspondiente del Sistema de Gestión de la Calidad (Realización del Producto). Estos requisitos afectan tanto a la calidad del producto como al cumplimiento de plazos. En todos estos casos la detección de una desviación en el cumplimiento de los requisitos se describe en el Registro 001.</p> <p>Quejas de cliente</p> <p>Una queja de un cliente es cualquier situación en la que un cliente muestra su desagrado con los productos de Capriccio, o con un miembro de la empresa.</p> <p>Las quejas de cliente las registra el primer miembro de la organización que conoce la existencia de la queja, y las da a conocer por escrito al Gerente Administrativo y de Recursos Humanos.(Ver EA-P-015)</p>
-----------	--

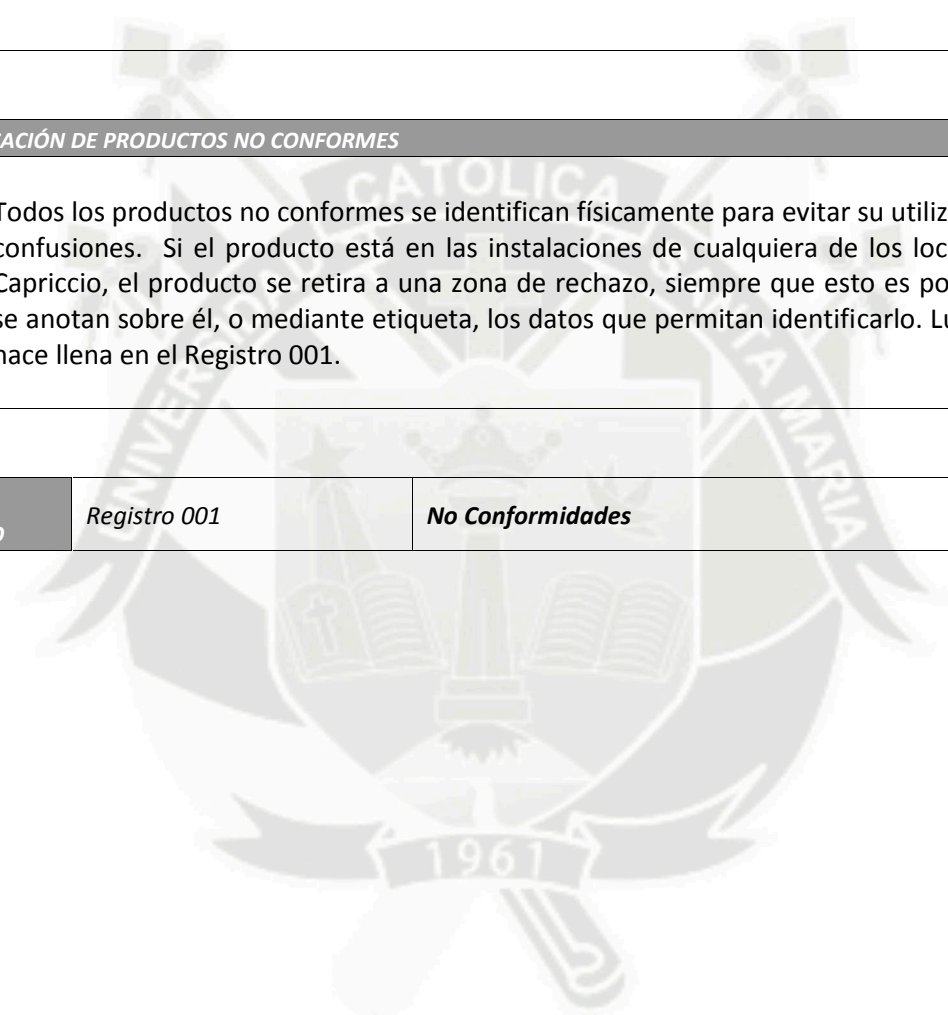
COMUNICACIÓN Y CONTROL DE NO CONFORMIDADES

20	<p>Las no conformidades detectadas son comunicadas rápidamente al Gerente Administrativo y de Recursos Humanos y registradas (Ver Registro 001).</p> <p>Después de informar al Gerente Administrativo y de Recursos Humanos se comunica al Jefe de Control de Calidad, quien entonces inicia un proceso de seguimiento para controlar su evolución.</p>
-----------	---

IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS NO CONFORMES

30	<p>Todos los productos no conformes se identifican físicamente para evitar su utilización o confusiones. Si el producto está en las instalaciones de cualquiera de los locales de Capriccio, el producto se retira a una zona de rechazo, siempre que esto es posible, y se anotan sobre él, o mediante etiqueta, los datos que permitan identificarlo. Luego se hace llena en el Registro 001.</p>
-----------	---

5. REGISTRO	<i>Registro 001</i>	No Conformidades
------------------------	---------------------	-------------------------



1. OBJETIVO	Definir los controles y la metodología utilizada en el grupo Capriccio para la preparación y respuesta ante una emergencia.
------------------------------	---

2. ALCANCE	Todos los productos y procesos del Sistema de gestión de la Calidad que requieran una acción inmediata de respuesta ante una no conformidad.
-----------------------------	--

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
----------------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

PREPARACIÓN ANTE UNA EMERGENCIA

10	<p>La alta dirección debe establecer, implementar y mantener los procedimientos para gestionar potenciales situaciones de emergencia y accidentes que puedan afectar la seguridad y calidad del producto.</p> <p>Para lograr una adecuada respuesta ante las emergencias se establecerá cronogramas para realizar simulacros de atención ante una no conformes que requiera atención rápida. Para la realización de dichos simulacros se realizará la coordinación previa entre la Gerencia General y el Jefe de Control de Calidad. Ambos deben mantener la información en confidencialidad a fin de evitar alteraciones en el resultado final.</p> <p>El simulacro se realizara dando la alerta de una No conformidad potencial en un lote de productos enviados a diferentes locales.</p> <p>Se evaluara el tiempo de respuesta de los locales y la eficiencia en el retorno de productos no conformes a la planta. Además se registrara alguna falla en el proceso de retiro.</p> <p>Se debe archivar los resultados en una carpeta y presentar un informe final de Resultados Retiro de Producto.</p>
-----------	--

El Jefe de Planta y/o Jefe de Calidad en conjunto con el Gerente General deciden el retiro de un producto y si es o no oportuno dar entrevistas en caso de que se vean involucrados los medios de comunicación.

Para un Retiro de Producto, se debe seguir el siguiente Procedimiento:

- El Gerente General o Administrativo informa al Jefe de Planta y Supervisor de Tiendas sobre el reclamo, este último debe reunir a todos los Encargados de Tiendas, informando el problema, y asigna las tareas a seguir por cada uno de ellos.
- Se debe recolectar todos los datos de producción y despachos de acuerdo a las fechas en que se procesó el producto a retirar.
- Se determina el o los lotes de producto que deben ser retirados. Esto de acuerdo a los datos y registros de empaque y despacho.
- De estar realizándose algún despacho o haya alguno programado deben ser pospuestos hasta verificar cuidadosamente que no presenten problemas.
- En caso de que el producto hubiera sido despachado, se debe lograr la comunicación con los repartidores, para que el producto no sea entregado en ningún local.
- La producción se debe detener durante el análisis de causa y solución al problema.
- Todos los lotes que quepa sospecha de problema deben ser detenidos, identificados y separados para evitar su distribución.
- El Jefe de Planta, o la persona que él asigne de su equipo, mantendrá informado al o los locales de manera oportuna sobre problema que podría presentar el producto que han adquirido, mediante comunicados telefónicos o e-mail.
- El receptor, será el nexo entre el consumidor final y Capriccio y mediante este se establecerá la reparación de los posibles daños causados a los consumidores finales.
- Todas las acciones (reuniones, recopilación de datos, decisiones ya sean retiro de productos u otras y conclusiones) deben quedar registradas con fecha y firmas de responsables.

EA-P-036 MEJORA CONTIUA

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

SECTOR	RESPONSABLE	FECHA	FIRMA

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>En General</i>
20	<i>Política, Objetivos y Acciones</i>
30	<i>Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad</i>
40	
50	
60	
70	
80	
5	REGISTROS

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	<i>El objetivo de este Procedimiento es mejorar de forma continua mediante la utilización de la Política de Empresa, los Objetivos de Empresa, el inicio y seguimiento de acciones que permitan conseguir los objetivos planteados, y la revisión periódica del sistema de gestión de la calidad de Capriccio.</i>
------------------------	--

2. ALCANCE	<i>El alcance de este Procedimiento comprende a las áreas de Capriccio.</i>
-----------------------	---

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio. Política de Calidad Objetivos de Calidad
---------	--

4.- INSTRUCCIONES

EN GENERAL

10	<p>La mejora continua del Sistema de gestión se articula utilizando diversas herramientas de gestión, enlazadas de forma lógica, que configuran un ciclo sin fin que permite a la empresa actuar reactiva y proactivamente para mejorar el sistema de gestión. Estas herramientas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Política de Empresa: documento donde Gerencia define su intención y orientación deseada para a la empresa • Los Objetivos de Empresa: metas a conseguir que van en la dirección de la Política de Empresa. • Planes de Acciones: planes que incluyen acciones para conseguir los Objetivos de Empresa. • Revisión del Sistema de gestión: reuniones planificadas donde se analizan los resultados obtenidos y se toman decisiones al más alto nivel como: actualizar la Política de Empresa, establecer Objetivos de Empresa, establecer planes de acciones para conseguir los objetivos, modificar partes del sistema de gestión.
-----------	---

20

El objetivo de la mejora continua es que la empresa vaya en la dirección marcada por la Política de Empresa y que esto se pueda demostrar de forma objetiva (con datos). Para conseguir esto, la empresa establece unos objetivos anuales que van en la dirección de la Política de Empresa. Tanto la política como los objetivos son aprobados por Gerencia.

Los objetivos tienen carácter anual, aunque pueden ser revisados en las diferentes reuniones celebradas a lo largo del año. Los Objetivos se establecen en el mes de diciembre en la Reunión de revisión del Sistema de gestión que cierra el año. Los objetivos establecen metas objetivas e medibles y se definen en un documento donde se indica:

- Objetivo.
- Fecha del establecimiento del Objetivo.
- Situación inicial (punto de partida).
- Acciones a realizar para conseguir el objetivo.
- Fecha en la cual se quiere conseguir el objetivo.
- Responsables de conseguir el objetivo (personas que planifican y ejecutan las acciones).

Para conseguir los objetivos la empresa establece unos planes de acciones donde se indica:

- Acciones a realizar.
- Fecha límite para la realización de la acción.
- Responsables de realizar la acción.

Los responsables de realizar las acciones son también responsables de cumplir el objetivo asociado a la acción.

REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

30

Las *reuniones de revisión* son reuniones planificadas y coordinadas por el Responsable de Calidad de la empresa. La frecuencia de realización es como a mínimo anual, en el mes de diciembre.

Los asistentes a las reuniones de revisión son: Gerencia General, Responsables de cada área de la empresa, e Invitados especiales de Gerencia.

La preparación de las reuniones de revisión la coordina el Responsable de Calidad

informando a los asistentes sobre la fecha y hora de la reunión, con un mes de antelación, recordando qué documentación han de preparar. Además, para que los asistentes tengan elementos de análisis, el Responsable de Calidad les entrega con antelación una copia del último Informe de seguimiento y el programa de la reunión (orden del día).

5. REGISTRO	Registro 001	
----------------	--------------	--



1. OBJETIVO	<i>Establecer las pautas para llevar a cabo acciones correctivas en Capriccio.</i>
------------------------	--

2. ALCANCE	<i>El alcance de este procedimiento es aplicable al Área de Producción, al Departamento de Logística y al Área de Ventas de Capriccio.</i>
-----------------------	--

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio <ul style="list-style-type: none"> • EA-P-034 Control de No Conformidades. • Registro de no conformidad • Registro de acción correctiva.
----------------	--

4.- INSTRUCCIONES

RESPONSABILIDADES

10	<ul style="list-style-type: none"> • El jefe de Control de Calidad revisa las no conformidades, y determinar/decidir sobre el inicio de acciones correctivas o preventivas. • Realiza el seguimiento de las acciones con el Jefe de Planta y con los obreros. • Informar a la Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos de los resultados de las acciones y su evolución. • Dirige a los miembros del equipo que efectúa la acción y solicita los recursos necesarios para llevarla a cabo. • Establece planes para la ejecución de las acciones y realiza registros sobre las mismas.(Ver Registro 001) • El Jefe de Planta y los obreros realizan las acciones que el Jefe de Control de Calidad les ha encomendado en la fecha prevista e informan sobre cualquier incidencia que afecte a dicha acción o a su cumplimiento.
-----------	---

¿CUÁNDO SE REALIZAN?

20

- Cuando una No Conformidad se ha reproducido con anterioridad en más ocasiones y las acciones aplicadas no eliminaron la causa.
- Cuando un cliente se queja y tiene razón en sus argumentos.
- Cuando la No Conformidad se detecta en una auditoria.
- Cuando Jefe de Control de Calidad o Gerencia lo estimen oportuno.

ACCIONES CORRECTIVAS

30

El Jefe de Control de Calidad es el responsable de todas las acciones correctivas iniciadas por el personal de la empresa. Asimismo al igual que el Gerente General, tiene la autoridad para decidir sobre la necesidad de iniciar acciones correctivas, especialmente en los casos de repetición continuada de los problemas.

- Se decide realizar una acción correctiva.
- Se inicia la acción correctiva.
- Se designa al equipo encargado de efectuar la acción correctiva (Jefe de Planta y obreros).
- El Jefe de Control de Calidad se reúne con el equipo formado para planificar y determinar las acciones correctivas que se van a aplicar.
- Se ejecutan las acciones correctivas y el Jefe de Control de Calidad hace el seguimiento.
- Si es que los resultados son satisfactorios, el Jefe de Control de Calidad informa a la Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos, la cual se encarga de informarle al Gerente General. Todo esto queda descrito en el Registro de Acción Correctiva.
- De lo contrario, si no fueran resultados satisfactorios, el Jefe de Control de Calidad informa de la situación al Gerente Administrativo y de Recursos Humanos vía oral y vuelve a reunirse con su equipo para planificar y determinar nuevas acciones correctivas.

5.

REGISTRO

Registro 001

Registro de Acción Correctiva

1. OBJETIVO	<i>Establecer las pautas para llevar a cabo acciones preventivas en Capriccio.</i>
------------------------	--

2. ALCANCE	<i>El alcance de este procedimiento es aplicable al Área de Producción, al Departamento de Logística y al Área de Ventas de Capriccio.</i>
-----------------------	--

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio <ul style="list-style-type: none"> • EA-P-034 Control de No Conformidades. • Registro de no conformidad • Registro de acción correctiva.
----------------	--

4.- INSTRUCCIONES

RESPONSABILIDADES	
10	<ul style="list-style-type: none"> • El jefe de Control de Calidad revisa las no conformidades, y determinar/decidir sobre el inicio de acciones correctivas o preventivas. • Realiza el seguimiento de las acciones con el Jefe de Planta y con los obreros. • Informar a la Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos de los resultados de las acciones y su evolución. • Dirige a los miembros del equipo que efectúa la acción y solicita los recursos necesarios para llevarla a cabo. • Establece planes para la ejecución de las acciones y realiza registros sobre las mismas.(Ver Registro 001) • El Jefe de Planta y los obreros realizan las acciones que el Jefe de Control de Calidad les ha encomendado en la fecha prevista e informan sobre cualquier incidencia que afecte a dicha acción o a su cumplimiento.

¿CUÁNDO SE REALIZAN?

20

- Cuando una No Conformidad se ha reproducido con anterioridad en más ocasiones y las acciones aplicadas no eliminaron la causa.
- Cuando un cliente se queja y tiene razón en sus argumentos.
- Cuando la No Conformidad se detecta en una auditoria.
- Cuando Jefe de Control de Calidad o Gerencia lo estimen oportuno.

ACCIONES PREVENTIVAS

30

Las acciones preventivas son un tipo especial de acción que está enfocada hacia la prevención, introduciendo modificaciones en los métodos y criterios en aquellas partes del sistema que pueden constituir fuentes de no conformidades en el futuro.

- Las acciones preventivas se inician cuando algún miembro de la empresa identifica aspectos del Sistema de Gestión de la Calidad que pueden provocar No Conformidades, comunica esta situación al Gerente Administrativo y de Recursos Humanos, quien habla con el Gerente General para que decida acerca de las medidas a tomar.
- El Gerente General comunica al Jefe de Control de Calidad acerca de la situación y autoriza que tome en cuenta las medidas preventivas que crea convenientes.
- El proceso para iniciar acciones preventivas es el mismo que en caso de las acciones correctivas con la salvedad de que no hay una No Conformidad.
- El inicio y desarrollo de las acciones preventivas es similar al descrito para las acciones correctivas.
- Se forma un equipo, el cual con el Jefe de Control de Calidad a la cabeza, planifica y determina las medidas preventivas a seguir.
- Si es que los resultados son satisfactorios, el Jefe de Control de Calidad informa a la Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos, la cual se encarga de informarle al Gerente General. Todo esto vía oral.
 - De lo contrario, si no fueran resultados satisfactorios, el Jefe de Control de Calidad informa de la situación al Gerente Administrativo y de Recursos Humanos vía oral, quien le comunica al Gerente General acerca de la situación para que decida si es que el equipo formado por el Jefe de Control de Calidad trabajará con otras medidas preventivas o si se vuelve a la forma de trabajo inicial. (Antes de iniciar la acción preventiva).

5.

REGISTRO

Registro 001

Registro de Acción preventiva



PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

<i>SECTOR</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>FECHA</i>	<i>FIRMA</i>

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>Bizcochuelo de Chocolate</i>
20	
30	
40	
50	
60	
70	
80	

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	<i>El objetivo de este Procedimiento es establecer una metodología clara que permita conocer los pasos para la elaboración de Bizcochuelo de Chocolate en Capriccio</i>
------------------------	---

2. ALCANCE	<i>El alcance de este Procedimiento debe llegar al personal que elabora los productos de Capriccio</i>
-----------------------	--

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

BIZCOCHUELO DE CHOCOLATE

Recepción de Ingredientes: El encargado de Almacén deberá entregar los ingredientes pesados para la elaboración del Bizcochuelo de Chocolate.

Mezclado de Ingredientes Secos: Los ingrediente tales como harina, cocoa, azúcar, sal y bicarbonato de sodio deben pasar por un proceso de cernido y luego se mezclaran entre si.

Separado de Claras: A los huevos previamente lavados, se les separara las yemas de las claras.

Adición de Aceite y Yemas: A la mezcla de los ingredientes secos se les adicionara el aceite y las yemas de huevo y se mezclara homogeneizando todos los ingredientes.

Adición de leche: A la Mezcla anterior, se le añadirá leche evaporada, la cual debe ser mezclada en iguales proporciones con agua. A esto le conoceremos como **Mezcla 1**.

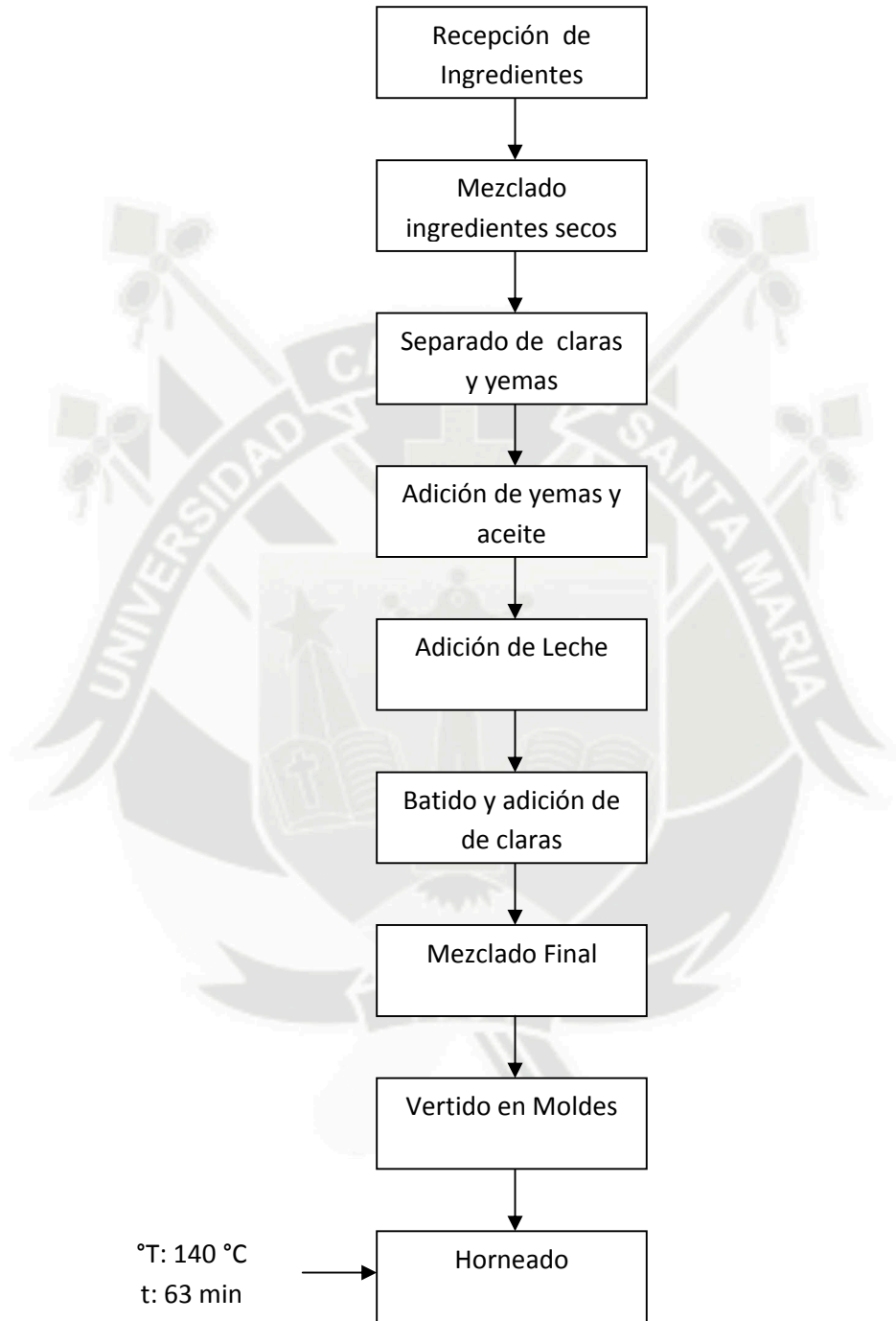
Batido de Claras: En una batidora se mezclara las claras de huevo con una parte de azúcar y se batirá hasta que tenga una consistencia espumosa.

Mezclado Final: A la Mezcla 1, se le adicionara las claras batidas, y se mezclara hasta que todos los ingredientes se encuentren homogenizados.

Vertido en Moldes: Se colocara en la base del molde papel mantequilla para evitar que la mezcla se adhiera a la base y se procesara a verter la mezcla.

Horneado: Los productos deben ser llevados al horno por un periodo de 63 minutos a una temperatura de 140°C

DIAGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE BIZCOCHUELO DE CHOCOLATE



OBJETIVO	<i>permita conocer los pasos para la elaboración de Bizcochuelo de Vainilla en Capriccio</i>
-----------------	--

2. ALCANCE	<i>El alcance de este Procedimiento debe llegar al personal que elabora los productos de Capriccio.</i>
-------------------	---

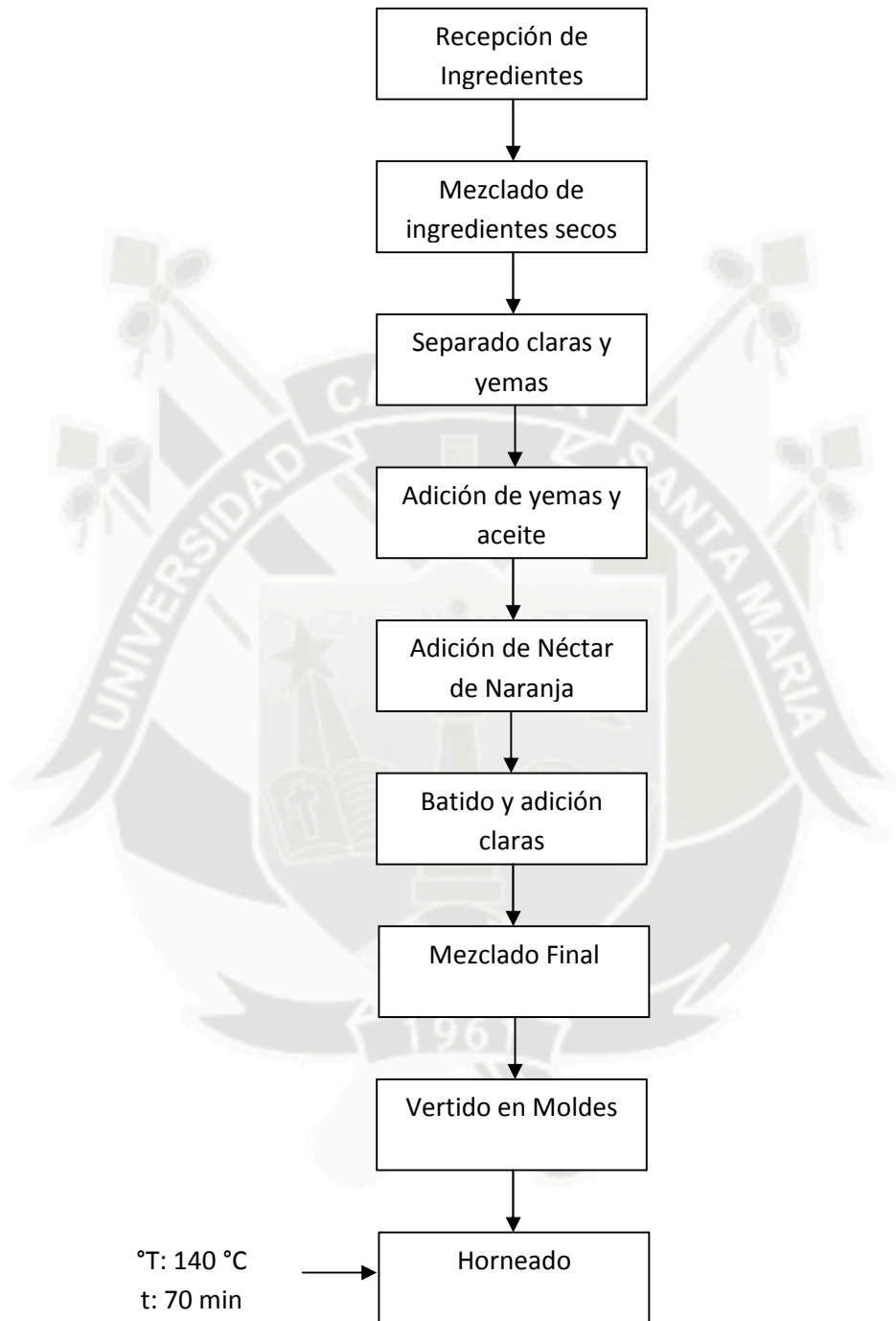
3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

BIZCOCHUELO DE VAINILLA	
	<p>Recepción de Ingredientes: El encargado de Almacén deberá entregar los ingredientes pesados para la elaboración del Bizcochuelo de Vainilla.</p> <p>Mezclado de Ingredientes Secos: Los ingrediente tales como la harina, azúcar, sal y bicarbonato de sodio deben pasar por un proceso de cernido y luego se mezclaran entre si.</p> <p>Separado de Claras: A los huevos previamente lavados, se les separara la yema de la clara.</p> <p>Adición de Aceite y Yemas: A la mezcla de los ingredientes secos se les adicionara el aceite y las yemas previamente separadas de las claras y se mezclara homogeneizando todos los ingredientes.</p>
10	<p>Adición de Néctar de Naranja: A la Mezcla inicial, se le añadirá el jugo de naranja, la cual debe ser mezclada en iguales proporciones con agua. A esto le conoceremos como Mezcla 1.</p> <p>Batido de Claras: En una batidora se mezclara las claras de huevo con una parte de azúcar y se batirá hasta que tenga una consistencia espumosa.</p> <p>Mezclado Final: A la Mezcla 1, se le adicionara las claras batidas, y se mezclara hasta que todos los ingredientes se encuentren homogenizados.</p> <p>Vertido en Moldes: Se colocara en la base del molde papel mantequilla para evitar que la mezcla se adhiera a la base y se procesara a verter la mezcla.</p> <p>Horneado: Los productos deben ser llevados al horno por un periodo de 63 minutos a una temperatura de 140°C</p>

DIAGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE BIZCOCHUELO DE VAINILLA



EA-PE-003 TORTA DE ZANAHORIA

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

SECTOR	RESPONSABLE	FECHA	FIRMA

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	Torta de zanahoria
20	
30	
40	
50	
60	
70	
80	

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	<i>El objetivo de este Procedimiento es establecer una metodología clara que permita conocer los pasos para la elaboración de Torta de zanahoria en Capriccio.</i>
------------------------	--

2. ALCANCE	<i>El alcance de este Procedimiento debe llegar al personal que elabora los productos de Capriccio.</i>
-----------------------	---

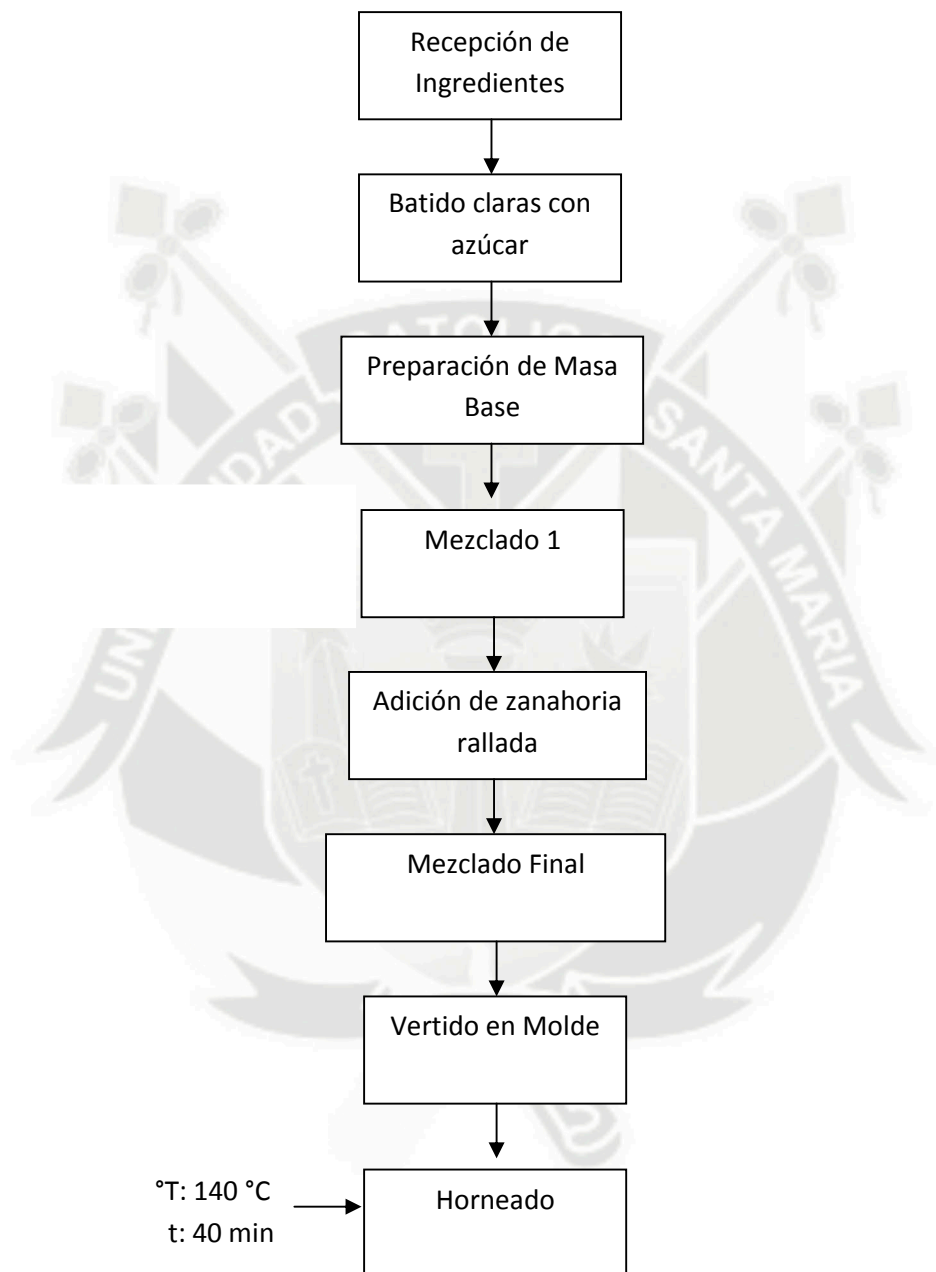
3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

TORTA DE ZANAHORIA	
10	<p>Recepción de Ingredientes: El encargado de Almacén deberá entregar los ingredientes pesados para la elaboración de la Torta de Zanahoria, adicionalmente a esto el Encargado de Almacén Fríos entregara la Zanahoria procesada.</p> <p>Batido de Claras: Se debe batir las claras de huevo (previamente separadas de las yemas) con azúcar blanca en proporciones iguales, hasta que esto doble su volumen.</p> <p>Preparación de Masa Base: Se cernirá harina, canela molida, castañas molidas, bicarbonato de sodio y la sal, una vez mezclados los ingredientes secos se adicionara el aceite y la esencia de vainilla.</p> <p>Mesclado 1: Se homogenizara la masa base con las claras batidas.</p> <p>Adición de Zanahoria Procesada: Una vez lista la mezcla, se adicionara la Zanahoria procesada realizando movimientos envolventes hasta lograr una mezcla uniforme.</p> <p>Vertido en Moldes: Se colocara en la base del molde papel mantequilla para evitar que la mezcla se adhiera a la base y se procesara a verter la mezcla.</p> <p>Horneado: Los productos deben ser llevados al horno por un periodo de 40 minutos a una temperatura de 140°C.</p>

DIAGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE TORTA DE ZANAHORIA



1. OBJETIVO	<i>El objetivo de este Procedimiento es establecer una metodología clara que permita conocer los pasos para la elaboración de Torta Tres Leches en Capriccio.</i>
------------------------	---

2. ALCANCE	<i>El alcance de este Procedimiento debe llegar al personal que elabora los productos de Capriccio.</i>
-----------------------	---

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

TRES LECHES

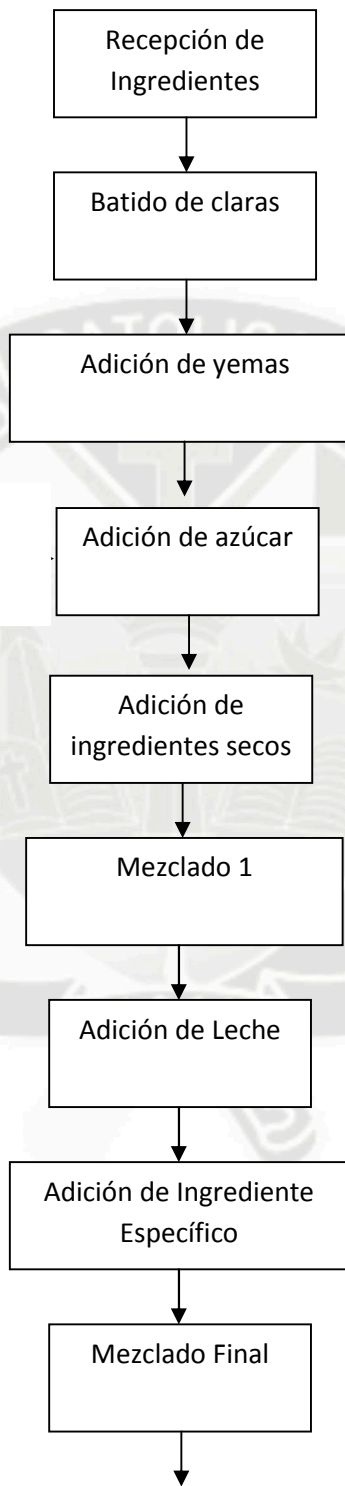
10	<p>Recepción de Ingredientes: El encargado de Almacén deberá entregar los ingredientes pesados para la elaboración de las diferentes variedades de Tres Leches.</p> <p>Batido de Claras: Las claras previamente separas deberán batirse hasta que tomen textura espumosa.</p> <p>Adición de Yemas: A las claras se le adicionara las yemas de huevo y se batirá hasta que ambas se homogenicen.</p> <p>Adición de azúcar: Una vez homogeneizadas las claras y las yemas se les añadirá azúcar blanca y se continuara batiendo.</p> <p>Adición de Ingredientes Secos: Se retirara la mezcla de la batidora y se añadirá el harina y el bicarbonato de sodio</p> <p>Mezclado 1: Se mezclara de manera envolvente los ingredientes hasta que nos de cómo resultado una mezcla uniforme.</p> <p>Adición de Leche: A la mezcla anterior se le añadirá leche evaporada y se con continuara el mezclado.</p> <p>Adición de Ingrediente específico: Se agregara el ingrediente específico para el tipo de producto a realizar, este ingrediente puede ser esencia de Vainilla, Cocoa y cobertura de chocolate, canela molida o café.</p> <p>Mezclado Final: Añadido el ingrediente específico se realiza un mezclado final, incorporando dicho ingrediente a la mezcla.</p> <p>Vertido en Moldes: Se colocara en la base del molde papel mantequilla para evitar que la mezcla se adhiera a la base y se procesara a verter la mezcla.</p> <p>Horneado: Los productos deben ser llevados al horno por un periodo de 40 minutos a una temperatura de 140°C.</p>
-----------	---

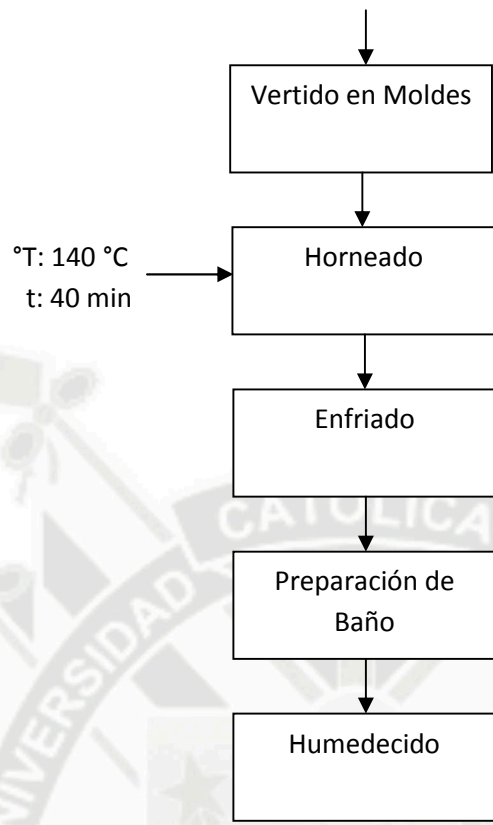
Enfriado: Una vez que el producto es retirado del horno, se enfriara a temperatura ambiente por un lapso de 30 minutos aproximadamente.

Preparación de Baño: En un recipiente mezclar leche evaporado, leche condensada y crema de leche, esta mezclara será el baño del producto.

Humedecido: Con el baño preparado se humedecerá el producto, tratando que todo el líquido se introduzca en el mismo.







1. OBJETIVO	<i>El objetivo de este Procedimiento es establecer una metodología clara que permita conocer los pasos para la elaboración de Crocante de Manzana en Capriccio.</i>
------------------------	---

2. ALCANCE	<i>El alcance de este Procedimiento debe llegar al personal que elabora los productos de Capriccio.</i>
-----------------------	---

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

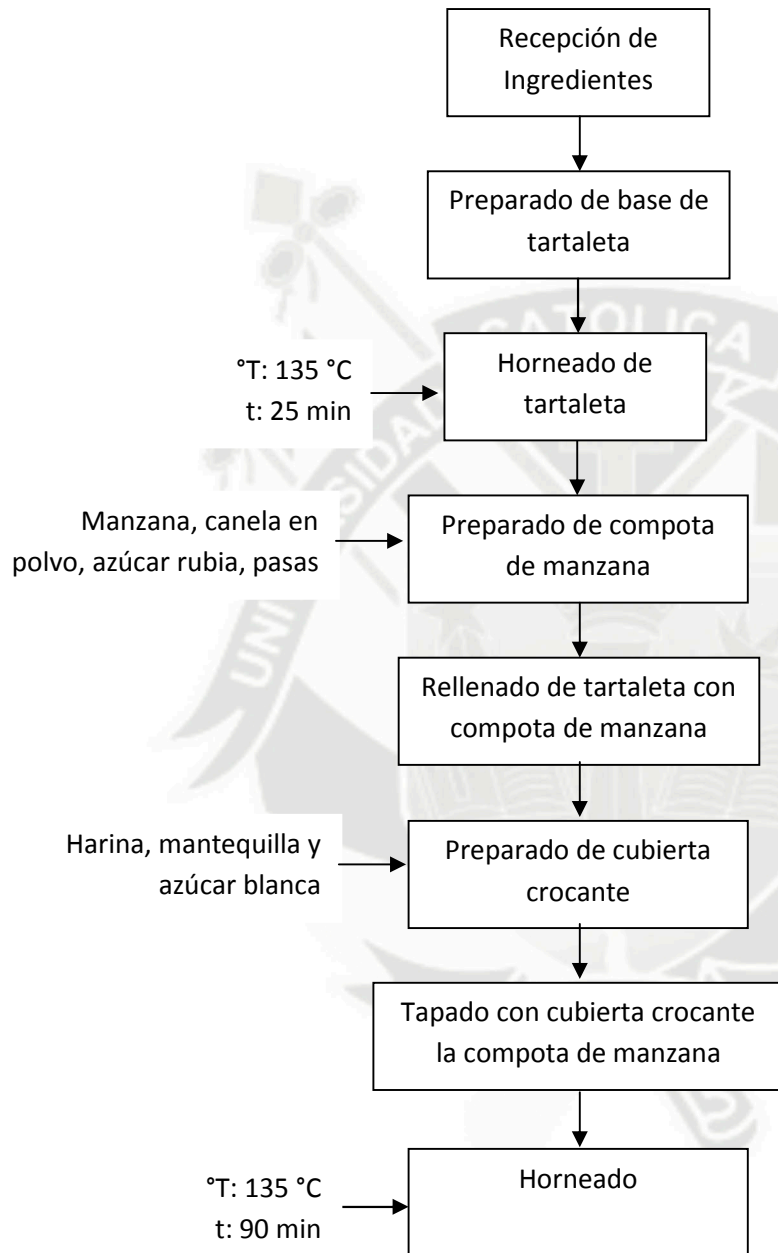
P-MA/00	Manual de Capriccio.
---------	-----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

CROCANTE DE MANZANA

10	<p>Recepción de Ingredientes: El encargado de Almacén deberá entregar los ingredientes pesados para la elaboración del Crocante de Manzana. El encargado del Almacén de fríos deberá entregar la manzana procesada (cortada en final laminas)</p> <p>Preparado de Base de Tartaleta: Se prepara la masa en base a azúcar blanca, harina huevos y margarina mezclando todo en forma envolvente y se colocara en un molde tipo pye.</p> <p>Horneado de Tartaleta: La tartaleta se horneara a 135°C a 25 minutos.</p> <p>Preparado de Compota de Manzana: Hervir la manzana procesada con canela en polvo, azúcar rubia y pasas hasta que la manzana quede completamente cocida.</p> <p>Rellenado de Tartaleta con Compota de Manzana: Una vez lista la compota de manzana se debe escurrir hasta que esta ya no tenga líquido y se procede a rellenar la base de tartaleta.</p> <p>Preparado de la Cubierta Crocante: Para la elaboración de la cubierta crocante se mezclara azúcar rubia, harina y margarina, se trabaja de manera envolvente hasta que tenga una textura arenosa.</p> <p>Tapado con Cubierta Crocante: Cubrir la tartaleta con la cubierta crocante cubriendo la compota de manzana.</p> <p>Horneado: El producto debe ser llevado al horno por un periodo de 90 minutos a una temperatura de 135°C</p>
-----------	--

DIAGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE CROCANTE DE MANZANA



1. OBJETIVO	<i>El objetivo de este Procedimiento es establecer una metodología clara que permita conocer los pasos para la elaboración de Alfajores en Capriccio.</i>
------------------------	---

2. ALCANCE	<i>El alcance de este Procedimiento debe llegar al personal que elabora los productos de Capriccio.</i>
-----------------------	---

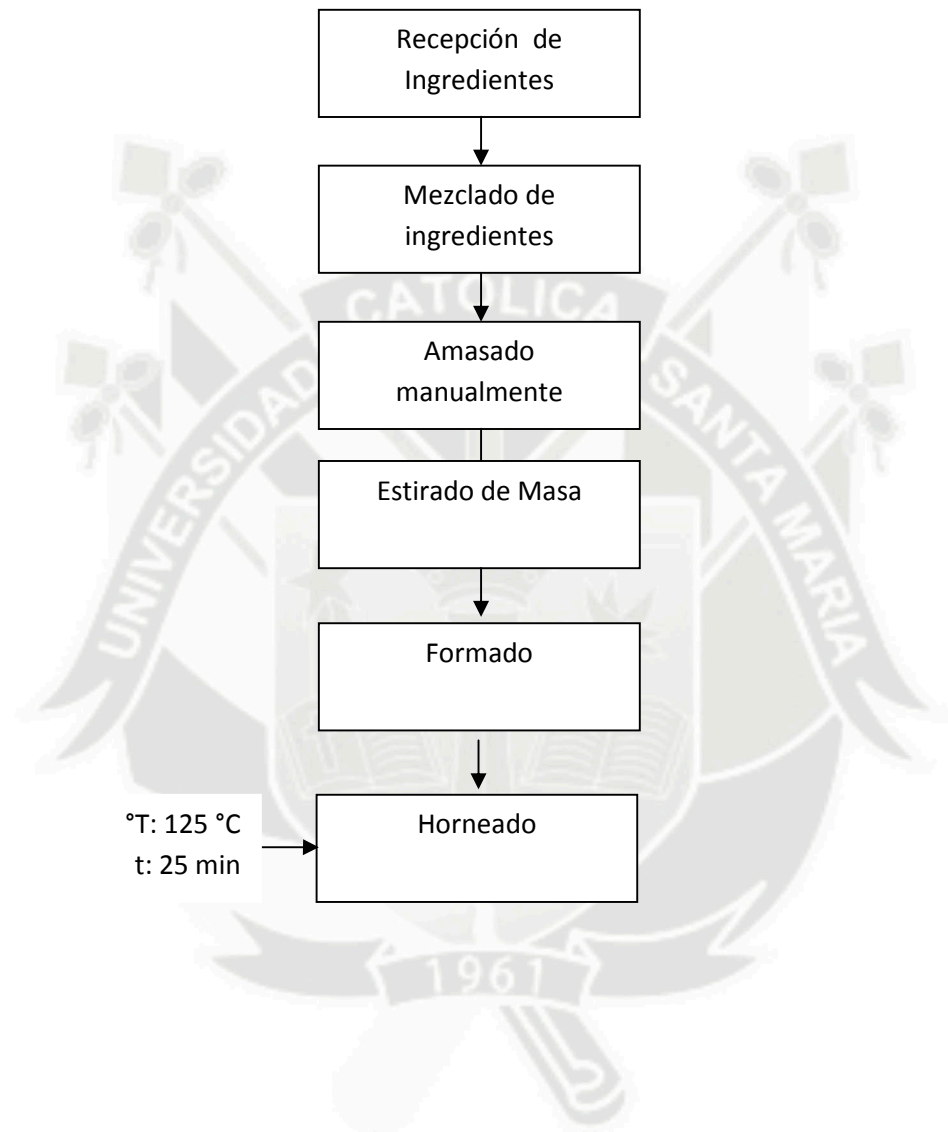
3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio.
---------	-----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

ALFAJORES	
	<p>Recepción de Ingredientes: El encargado de Almacén deberá entregar los ingredientes pesados para la elaboración de los Alfajores.</p> <p>Mezclado de Ingredientes: Los ingredientes secos tales como la harina, la fécula de maíz, y el azúcar se mezclarán primero, y se procederá a añadir la mantequilla de manera envolvente.</p> <p>Amasado: De manera manual se debe amasar la mezcla hasta que esta ya no se adhiera a la superficie de trabajo.</p> <p>Estirado de Masa: Una vez lista la masa, en una base de papel mantequilla (antiadherente) se estirará a masa, hasta que esta tenga un espesor de 3 mm.</p> <p>Formado: De acuerdo a la finalidad de la masa se usará diferentes tamaños de cortadores para formar el producto deseado.</p>
10	<p>Horneado: Las bases de papel mantequilla se colocarán en bandejas y se llevarán al horno por 25 min a una temperatura de 125°C.</p>

DIAGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE ALFAJORES



SECTOR	RESPONSABLE	FECHA	FIRMA

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	Merengues
20	
30	
40	
50	
60	
70	
80	

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	<i>El objetivo de este Procedimiento es establecer una metodología clara que permita conocer los pasos para la elaboración de Merengues en Capriccio.</i>
------------------------	---

2. ALCANCE	<i>El alcance de este Procedimiento debe llegar al personal que elabora los productos de Capriccio.</i>
-----------------------	---

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

MERENGUES

Recepción de Ingredientes: Para este producto solo se utilizara huevos y azúcar en polvo, en algunos casos se le adicionara castaña molida. El Encargado del Almacén se entregara los ingredientes a pesados.

Separación de yemas y claras: A los huevos previamente desinfectados, se les separara la yema de la clara, ya que para este producto solo se usara la albumina.

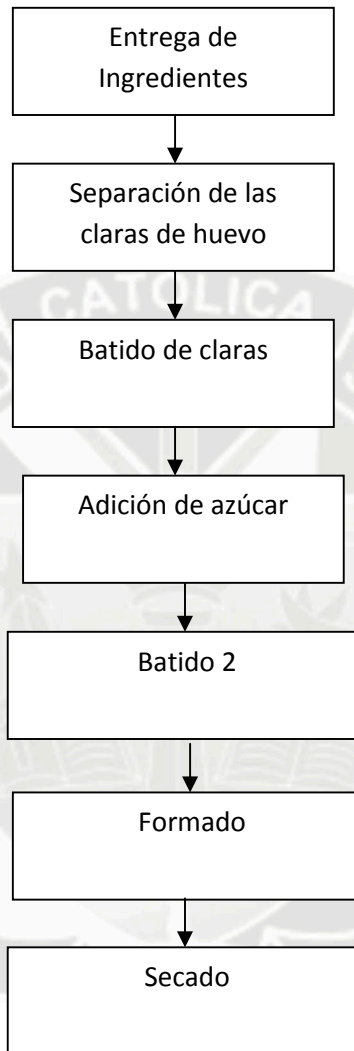
Batido de claras: Se pasara a hacer el batido de las claras a velocidad alta.

Adición de Azúcar: Cuando las yemas estén tomando consistencia pastosa se adicionara el azúcar, y castañas de ser necesario.

Batido 2: Se continuara batiendo la mezcla hasta que tome punto nieve.

Formado: Una vez lista la mezcla en una base de papel mantequilla en forma circular realizar el formado en formar circular.

Secado: El producto debe secar por al menos un día a temperatura ambiente.



1. OBJETIVO	<i>El objetivo de este Procedimiento es establecer una metodología clara que permita conocer los pasos para la elaboración de Tocino del Cielo en Capriccio</i>
------------------------	---

2. ALCANCE	<i>El alcance de este Procedimiento debe llegar al personal que elabora los productos de Capriccio</i>
-----------------------	--

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

TOCINO DEL CIELO

10

Recepción de Ingredientes: El encargado de Almacén deberá entregar los ingredientes pesados para la elaboración del Tocino del Cielo.

Batido de Leche Condensada y Huevos: Se batirá ambos ingredientes hasta que ambos se integren.

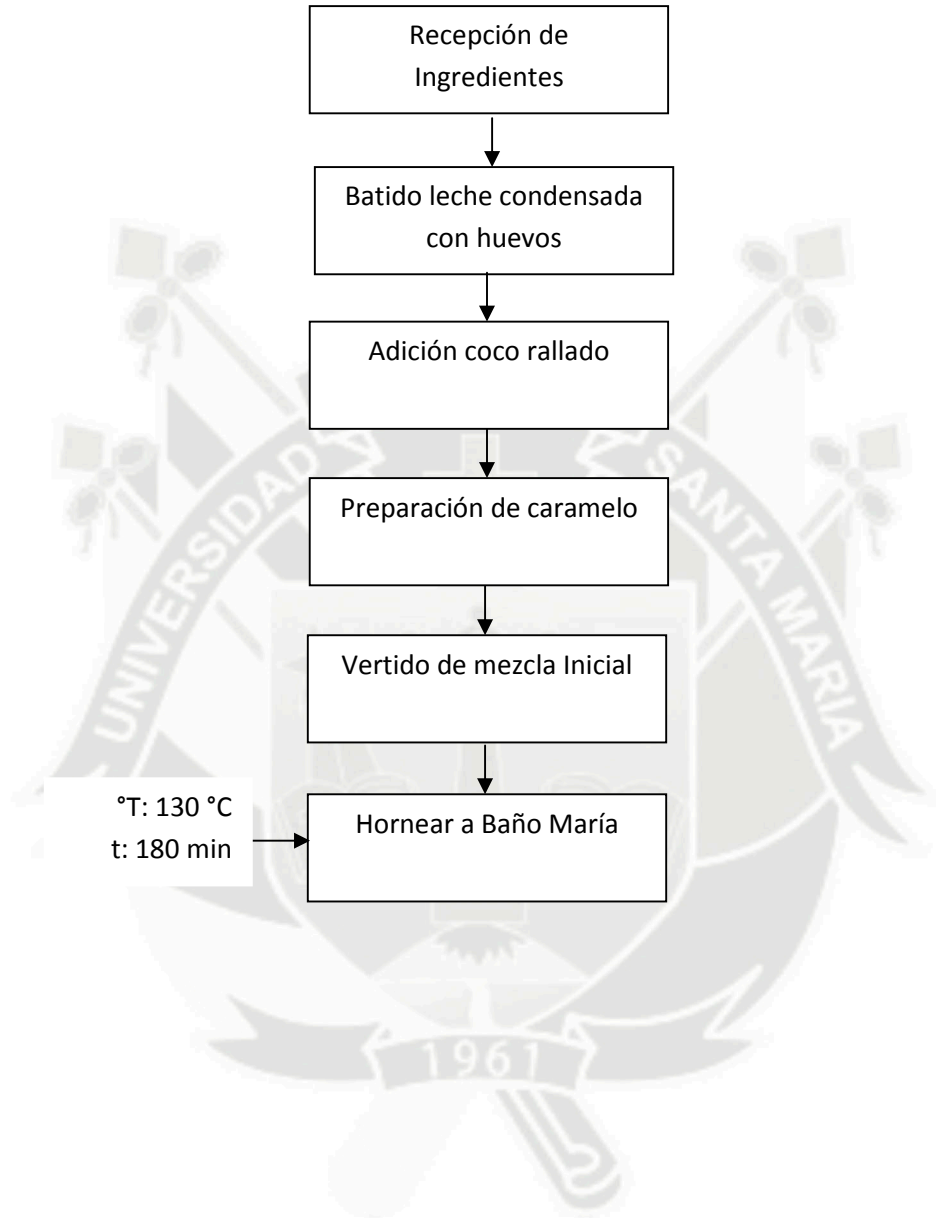
Adición de Coco Rallado: A la mezcla anterior se le adicionara coco rallado fino y se continuara batiendo

Preparación de Caramelo: Colocar a temperatura baja, en la cocina, azúcar blanca hasta que esta se derretía y tome un color café oscuro. Una vez listo este debe ser vertido en el molde.

Vertido de Mezcla Inicial: La mezcla inicial se colocara encima del caramelo en los moldes.

Hornear a Baño María: El molde con la mezcla se colocara en un recipiente en agua, y se llevara al horno por 180 minutos a una temperatura de 130°C.

DIAGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE TOCINO DEL CIELO



1. OBJETIVO	<i>El objetivo de este Procedimiento es establecer una metodología clara que permita conocer los pasos para la elaboración de Torta de Pera en Capriccio.</i>
------------------------	---

2. ALCANCE	<i>El alcance de este Procedimiento debe llegar al personal que elabora los productos de Capriccio.</i>
-----------------------	---

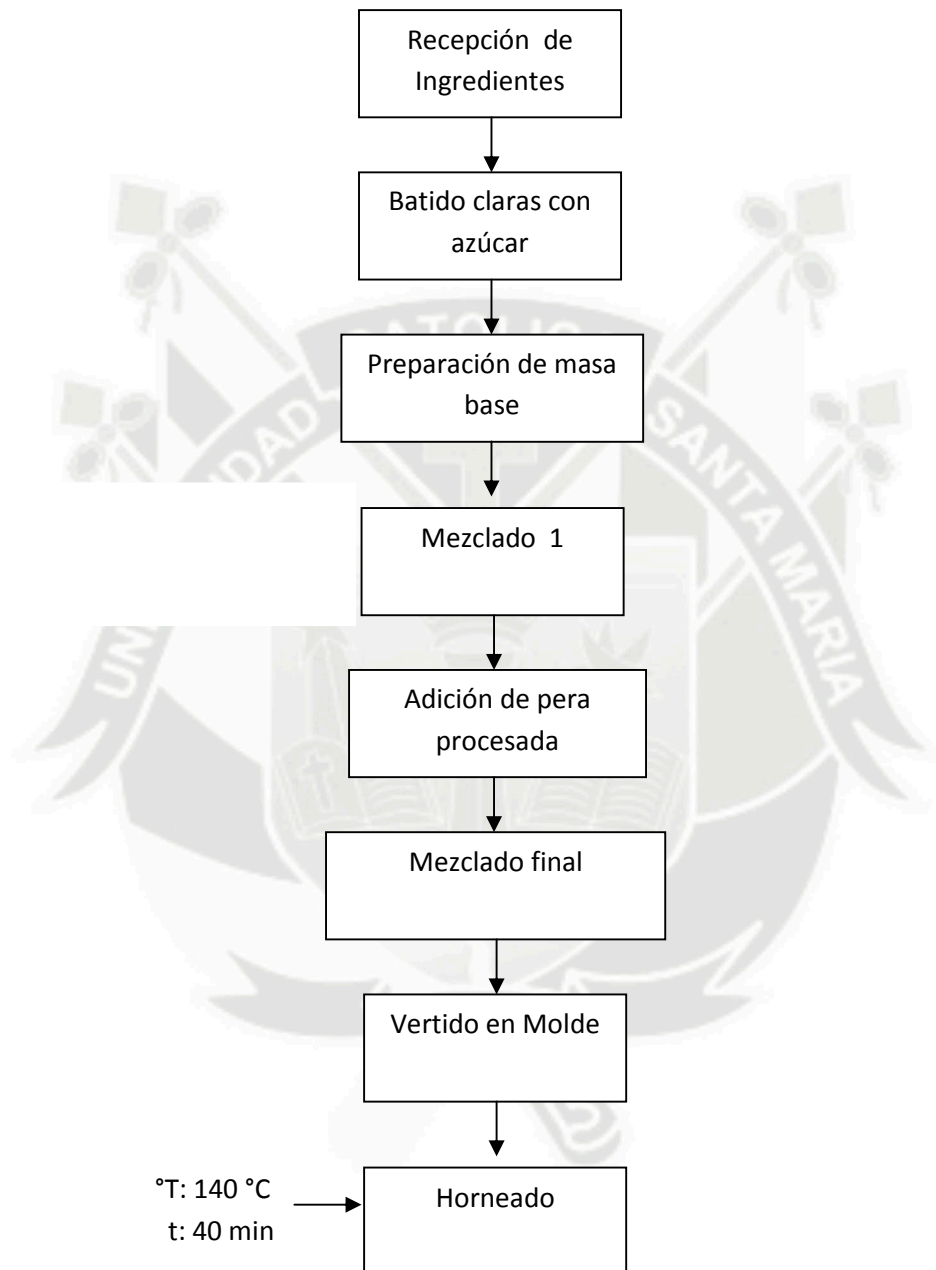
3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

TORTA DE PERA	
10	<p>Recepción de Ingredientes: El encargado de Almacén deberá entregar los ingredientes pesados para la elaboración de la Torta de Pera, adicionalmente a esto el Encargado de Almacén Fríos entregara la pera procesada.</p> <p>Batido de Claras: Se debe batir las claras de huevo con azúcar blanca en proporciones iguales, hasta que esto doble su volumen.</p> <p>Preparación de Masa Base: Se cernirá harina, canela molida, bicarbonato de sodio y la sal, una vez mezclados los ingredientes secos se adicionara el aceite y la esencia de vainilla.</p> <p>Mesclado 1: Se homogenizara la masa base con las claras batidas.</p> <p>Adición de Pera Procesada: Una vez lista la mezcla, se adicionara la pera procesada realizando movimientos envolventes hasta lograr una mezcla uniforme.</p> <p>Vertido en Moldes: Se colocara en la base del molde papel mantequilla para evitar que la mezcla se adhiera a la base y se procesara a verter la mezcla.</p> <p>Horneado: Los productos deben ser llevados al horno por un periodo de 40 minutos a una temperatura de 140°C.</p>

DIAGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE TORTA DE PERA



1. OBJETIVO	<i>El objetivo de este Procedimiento es establecer una metodología clara que permita conocer los pasos para la elaboración de los Babarois en Capriccio.</i>
------------------------	--

2. ALCANCE	<i>El alcance de este Procedimiento debe llegar al personal que elabora los productos de Capriccio.</i>
-----------------------	---

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

BABAROIS CON FRUTA

10

Recepción de Ingredientes: Para la elaboración de los babarois se le entregara todos los ingredientes pesados, en el caso de los babarois que llevan fruta la persona encargada del Almacén de Fríos deberá entregar la fruta trozada y pulpeada. El encargado de Almacén de Fríos, también deberá entregar las cremas previamente refrigeradas.

Congelamiento de Cremas: Después de la recepción de insumos se debe ingresar a la cámara de congelamiento las cremas vegetales y la de leche a la cámara de congelamiento por un lapso de 2 a 3 horas.

Preparación de Jalea: Se ingresara al pasteurizador, la leche evaporada, maicena, las yemas de huevo y el azúcar mezclada con el colapez, esta mezcla debe estar en constate movimiento hasta que llegue a una temperatura de 90 °C. Para este punto la mezcla debe tener la consistencia de manjar blanco. Una vez terminada la jalea, esta debe reposar hasta que este a temperatura ambiente.

Batido de Cremas: Las cremas previamente congeladas, se deben batir hasta que doblen su volumen.

Preparación de Moldes: Mientras los dos procesos anteriores culminan, se debe preparar los moldes colocándose en cada uno medio bizcocho de vainilla o chocolate, dependiendo del sabor del babarois así como también una mica alrededor, la cual evitara que la mezcla se adhiera al molde.

Mezclado de Jalea y Cremas: Ambas preparaciones se deben mezclar hasta que estén homogeneizadas.

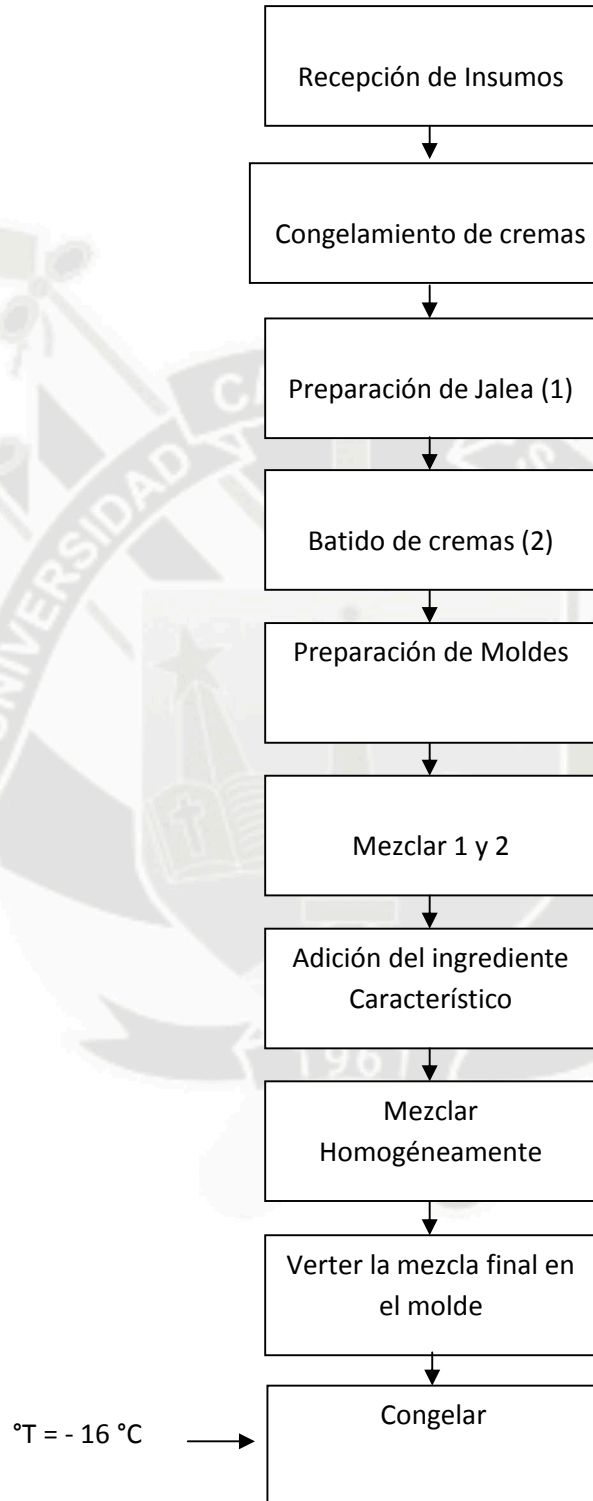
Adición de Ingrediente Característico: Una vez homogeneizada la mezcla anterior, se agregara el ingrediente que caracterice el sabor del babarois, este podrá ser: Algarrobina, Pulpa de Chirimoya, Fudge de Chocolate, Esencia de Vainilla, Pulpa de Lúcumá, Pulpa de Mango, Mermelada de Sauco, Jugo de Maracuyá, etc. Una vez agregado este ingrediente se debe mezclar hasta que todo este unificado.

Vertido en Moldes: Se debe verter en los moldes la mezcla y presionar hasta que no queden espacios vacíos.

Congelamiento Final: Una vez listo el baberois, debe ingresar a la cámara de congelamiento que debe estar a -16°C , por un periodo no menor a 8 horas.



DIAGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE BABAROIS



EA-PE-011 PYE DE LIMON HELADO

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

SECTOR	RESPONSABLE	FECHA	FIRMA

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>Pye de Limón Helado</i>
20	
30	
40	
50	
60	
70	
80	

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	<i>El objetivo de este Procedimiento es establecer una metodología clara que permita conocer los pasos para la elaboración de Pye de Limón Helado en Capriccio.</i>
------------------------	---

2. ALCANCE	<i>El alcance de este Procedimiento debe llegar al personal que elabora los productos de Capriccio.</i>
-----------------------	---

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

PYE DE LIMÓN HELADO

Recepción de Ingredientes: Para la elaboración del Pye de Limón Helado se le entregara todos los ingredientes pesados, el Encargado del Almacén de fríos deberá entregar las cremas previamente refrigeradas y limones exprimidos para usar el zumo de estos.

Batido 1: Se batirá yemas de huevo, zumo de limón y leche condensada a velocidad alta, hasta que todo se incorpore.

Batido de Cremas: Las cremas previamente congeladas, se deben batir hasta que doblen su volumen.

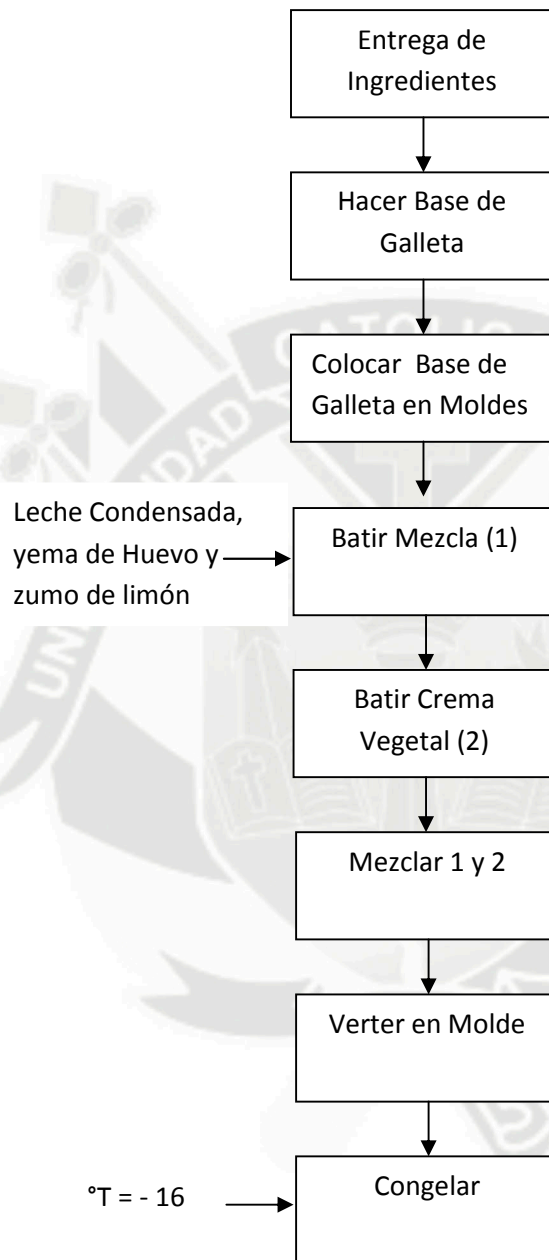
Mezclado: Se mezclara el batido 1 con la crema batida. Esto se debe hacer a velocidad baja.

Preparación de Moldes: En moldes tipo pye se armara la base con galleta molida presionándola hasta que quede adherida al molde. Esta galleta será previamente mezclada con margarina (sin sal) caliente.

Vertido en Moldes: Se debe verter en los moldes la mezcla y presionar hasta que no queden espacios vacios.

Congelamiento Final: Una vez listo el Pye de limón, debe ingresar a la cámara de congelamiento que debe estar a -16°C, por un periodo no menor a 8 horas.

DIAGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE PYE DE LIMÓN HELADO



EA-PE-012 CHEESECAKE

DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE COPIAS

<i>SECTOR</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>FECHA</i>	<i>FIRMA</i>

CONTENIDO DEL DOCUMENTO

1	OBJETIVOS
2	ALCANCE
3	DOCUMENTACION RELACIONADA
4	INSTRUCCIONES
10	<i>Cheesecake</i>
20	
30	
40	
50	
60	
70	
80	

PREPARADO por:	
Nombre 1	
Cargo 1	
Fecha:	

APROBADO O por:	
Nombre 2	
Cargo 2	
Fecha:	

1. OBJETIVO	<i>El objetivo de este Procedimiento es establecer una metodología clara que permita conocer los pasos para la elaboración de Cheesecake en Capriccio</i>
------------------------	---

2. ALCANCE	<i>El alcance de este Procedimiento debe llegar al personal que elabora los productos de Capriccio.</i>
-----------------------	---

3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

P-MA/00	Manual de Capriccio
---------	----------------------------

4.- INSTRUCCIONES

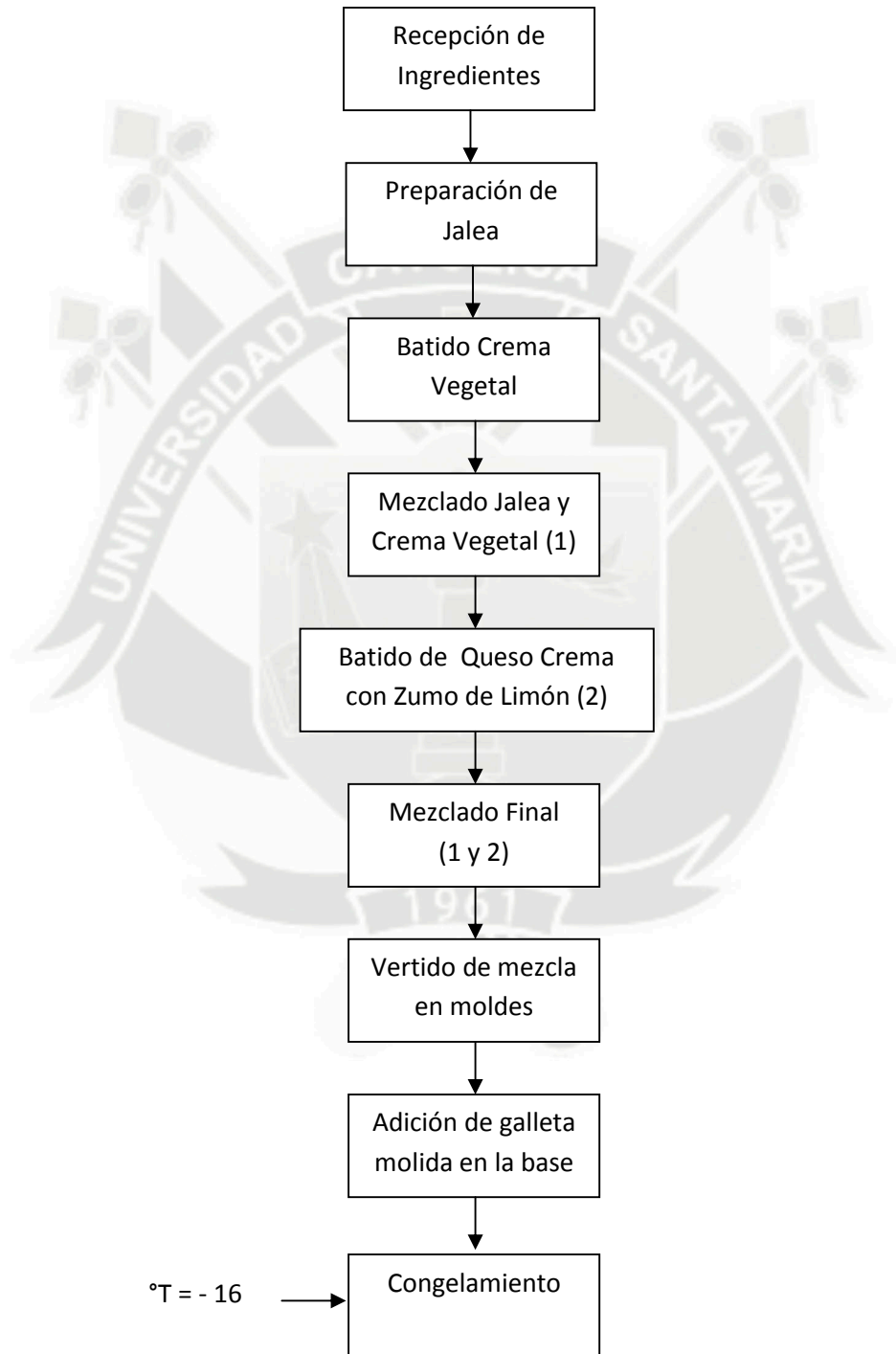
CHEESECAKE	
10	<p>Recepción de Ingredientes: Para la elaboración del Cheesecake se le entregara todos los ingredientes pesados, el Encargado del Almacén de fríos deberá entregar las cremas previamente refrigeradas y zumo de limón.</p> <p>Preparación de Jalea: Se ingresara al pasteurizador, la leche evaporada, las yemas de huevo el azúcar mezclada con el colapez, esta mezcla debe estar en constate movimiento hasta que llegue a una temperatura de 90 °C. Para este punto la mezcla debe tener la consistencia de un manjar blanco. Una vez terminada la jalea, esta debe reposar hasta que este a temperatura ambiente.</p> <p>Batido de Cremas: Las cremas previamente congeladas, se deben batir hasta que doblen su volumen.</p> <p>Mezclado de Jalea y Cremas: Ambas preparaciones se deben mezclar hasta que estén homogeneizadas. A esto se le llamara mezcla 1</p> <p>Batido de Queso Crema y Zumo de Limón: Se batirá el queso crema y se le adicionara lentamente zumo de limón. El batido será hasta que la mezcla tome una textura pastosa. A esto se le conocerá como mezcla 2</p> <p>Mezclado Final: Se mezclara 1 y 2 manualmente hasta que estas se homogenicen.</p> <p>Vertido en Moldes: Se debe verter en los moldes la mezcla y presionar hasta que no queden espacios vacios.</p>

Adición de Galleta Molida: En la parte superior se colocara Galletas de Vainilla molida. Esta galleta será previamente mezclada con margarina (sin sal) caliente y canela en polvo.

Congelamiento Final: Una vez listo el Cheesecake, debe ingresar a la cámara de congelamiento que debe estar a -16°C , por un periodo no menor a 8 horas.



DIAGRAMA PARA LA ELABORACIÓN DE CHEESECAKE



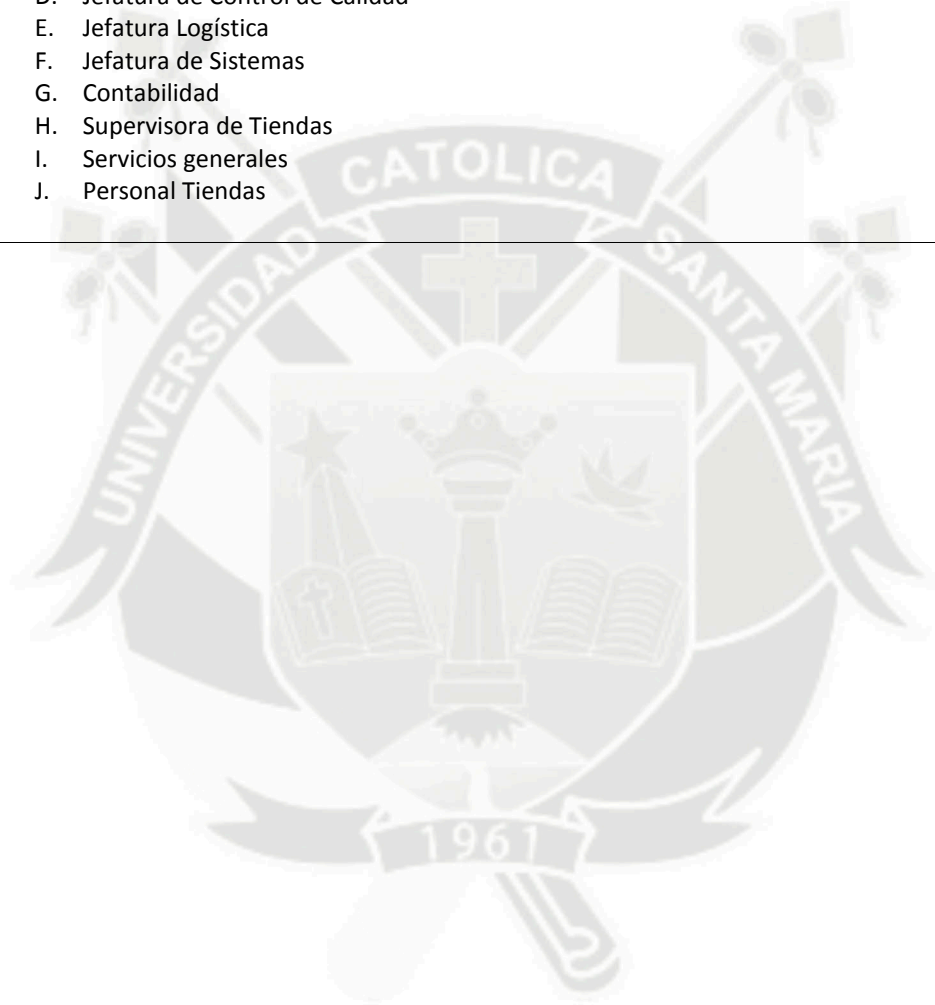


INSTRUCTIVOS

CARGOS CONSIDERADOS

Los siguientes son los cargos en el grupo Capriccio para los cuales se considera el Perfil y Descripción de Cargo:

- A. Gerente General
- B. Gerencia Administrativa y Recursos Humanos
- C. Jefatura de Planta
- D. Jefatura de Control de Calidad
- E. Jefatura Logística
- F. Jefatura de Sistemas
- G. Contabilidad
- H. Supervisora de Tiendas
- I. Servicios generales
- J. Personal Tiendas



GERENTE GENERAL**DESCRIPCIÓN DE CARGO****PERFIL DE CARGO**

Formación Profesional: <ul style="list-style-type: none"> - Deseable formación técnica o universitaria terminada. - Título profesional en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial/Comercial o carreras afines. - Conocimientos administrativos, financieros y producción 		Experiencia: <ul style="list-style-type: none"> - Ventas - Haber ocupado cargos de jefatura de local o finanzas en Capriccio - Haber ocupado cargos de jefaturas en empresas afines (alimentos). - Áreas similares de otras empresas. 			
Habilidades y Competencias: <ul style="list-style-type: none"> - Administración estratégica - Administración comercial y financiera - Seguimiento y monitoreo - Capacidad de coordinación de equipos de alto rendimiento - Pensamiento analítico - Orientación hacia el cliente - Orientación a resultados 					
Sexo	Masculino o Femenino	Edad	Superior a 35 años	Estado Civil	Deseable con responsabilidades familiares

I.- ANTECEDENTES GENERALES

Nombre del Puesto	Gerente General
Departamento al que pertenece: Gerencia General	División: Capriccio

Reporta a: Directorio / Dueños	
Cargo: Directorio/Dueños	División: Dueños

Se relaciona con Cliente Interno		
Con quien	Frecuente (x)	Menos Frecuente (x)
Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos	x	
Jefe de Planta	x	
Contabilidad	x	

(Marque con una X la opción)

Se relaciona con Cliente Externo		
Con quien	Frecuente (x)	Menos Frecuente (x)
Clientes / Empresas	x	
Clientes / Personas naturales	x	
Proveedores		x

(Marque con una X la opción)

II.- PROPÓSITO DEL PUESTO, PARA QUE FUE CREADO

Administrar el grupo Capriccio como una unidad de negocio definiendo e implementando políticas que resguarden las tres variables fundamentales del negocio: Clientes, Rentabilidad y Personal

III.- ÁMBITO DESARROLLADO

Oficina Terreno Otros

IV.- RESPONSABILIDAD CLAVES DEL PUESTO

1.	Representar legalmente a la empresa ante organismo públicos tales como Superintendencia de Valores y Seguros, Servicio de Impuestos Internos, Tesorería General de la República, Dirección de Trabajo, Franquicias tributarias de capacitación, Asociaciones de Seguridad, Municipalidades, Servicios de Salud Pública, Fuerza Pública, etc.; y ante estos organismos privados tales como Clientes, Consumidores y Proveedores de Bienes y Servicios, Bancos y la comunidad en general.
2.	Cumplir y hacer cumplir las normas legales, tributarias, laborales, ambientales, de seguridad e higiene que emanan de las autoridades competentes.
3.	Cumplir y hacer cumplir las instrucciones encomendadas desde la Gerencia General, conforme a los objetivos propuestos de corto, mediano y largo plazo. De igual forma, debe mantener plena y oportunamente informado al Dueño, acerca de la marcha de los negocios y de los problemas que pudieran afectar a la empresa. Para ello debe organizar los recursos económico - financieros y humanos en la empresa de forma tal de conformar la estructura idónea para tales fines.
4.	Implementar planes de acción.

V.- TAREAS DEL PUESTO (DEFINIR DE MAYOR A MENOR GRADO DE IMPORTANCIA)

1.	Participar en la definición e implementación de las estrategias comerciales de la empresa.
2.	Participar en la definición e implementación de las políticas de selección y reclutamiento para la empresa
3.	Atender y entregar las instrucciones para satisfacer solicitudes especiales o puntuales de clientes.
4.	Atender y entregar las instrucciones para mantener la motivación, satisfacción y productividad del personal de la empresa.
5.	Participar en la definición e implementación de estrategias que aseguren la calidad y la mejora continua de los productos y servicios entregados.

DESCRIPCIÓN DE CARGO

PERFIL DE CARGO

Formación Profesional: <ul style="list-style-type: none"> - Deseable formación técnica o universitaria terminada. - Conocimientos Administrativos, Contables y Financieros. 		Experiencia: <ul style="list-style-type: none"> - Administración y contabilidad - Haber ocupado cargos de contabilidad en Capriccio - Haber ocupado cargos de administración en empresas afines (alimentos). - Áreas similares de otras empresas. 			
Habilidades y Competencias: <ul style="list-style-type: none"> - Pensamiento analítico - Seguimiento y monitoreo - Capacidad de coordinación - Habilidad para entrenar - Orientación a resultados 					
Sexo	Masculino o Femenino	Edad	Mayor a 25 años	Estado Civil	Deseable con responsabilidades familiares

I.- ANTECEDENTES GENERALES

Nombre del Puesto	Gerente Administrativo y de Recursos Humanos
Departamento al que pertenece: Gerencia Administrativa	División: Capriccio

Reporta a: Directorio / Dueños	
Cargo: Directorio/Dueños	División: Dueños

Se relaciona con Cliente Interno		
Con quien	Frecuente (x)	Menos Frecuente (x)
Gerencia General	x	
Jefe de Planta	x	
Contabilidad	x	

(Marque con una X la opción)

Se relaciona con Cliente Externo		
Con quien	Frecuente (x)	Menos Frecuente (x)
Clientes / Empresas	x	
Clientes / Personas naturales	x	
Proveedores		x

(Marque con una X la opción)

II.- PROPÓSITO DEL PUESTO, PARA QUE FUE CREADO

Presentar informes financieros contables en forma oportuna, fidedigna y exhaustiva para que el Gerente General y/o Dueño de la empresa pueda tomar decisiones con la mayor cantidad y calidad de información. Además del reclutamiento y selección de personal necesario para el trabajo en la Empresa.

III. ÁMBITO DESARROLLADO



Oficina



Terreno



Otros

IV. RESPONSABILIDAD CLAVES DEL PUESTO

1.	Cumplir y hacer cumplir las instrucciones encargadas por la Gerencia General.
2.	Representar a la empresa, si corresponde, ante Organismos Públicos, tales como Servicios de Impuestos Internos, Tesorería General de la República, Dirección del Trabajo, Municipalidades u Organismos Privados como Bancos, Proveedores, Clientes y Consumidores.
3.	Asegurar el flujo, control, distribución oportuna y registro de la información financiero contable a proveer al Gerente General y/o Dueño.
4.	Reclutar y seleccionar las personas, si así corresponde, idóneas para cada cargo.

V. TAREAS DEL PUESTO (DEFINIR DE MAYOR A MENOR GRADO DE IMPORTANCIA)

1.	Preparar de forma fehaciente y oportuna los informes económicos – financieros mínimos necesarios para que la Gerencia General pueda tomar las mejores decisiones de compra de materias primas, insumos e inversiones de capital, conforme a las disponibilidades de fondos y plazos.
2.	Actualizar los registros de los compromisos adeudados documentados y no documentados. Para ello, debe contabilizar en forma diligente las facturas de compra disponiéndolas para su pago conforme a los plazos pactados. De igual forma, debe cursar semanalmente el pago de esta conforme se vaya cumpliendo su vencimiento.
3.	Actualizar los registros de las facturas por cobrar.
4.	Participar en el proceso de reclutamiento y selección de personal.
5.	Busca y propone proveedores de capacitación externos para el personal, además de controlar y registrar las actividades de capacitación realizadas.
6.	Actualizar las carpetas del personal conforme a las variaciones que estos vayan experimentando: liquidaciones de sueldos, vacaciones, cambios de sistema de salud y pensión, capacitaciones, etc. A su vez, liquida mensualmente las remuneraciones del personal de la empresa.
7.	Prepara y declara mensualmente los pagos de impuestos e imposiciones legales que correspondan para el personal.
8.	Controla en forma diaria la venta de Capriccio, en términos de efectuar las cuadraturas pertinentes respecto de las ventas y sus contrapartes recibidas, esto es, efectivo, cheques al día, cheques a la fecha, etc. De esta forma, guarda los cheques a fecha, facturas crédito, y dispone

	tanto el efectivo como cheques al día y retira los cheques a fecha que se vencen.
9.	Implementar planes de acción para el área.
10.	Actualizar e implementar procedimientos administrativos y de Recursos Humanos.

JEFE DE PLANTA

PERFIL DE CARGO

Formación Profesional: <ul style="list-style-type: none"> - Deseable formación técnica o universitaria terminada. - Conocimientos en Ingeniería de Alimentos. 		Experiencia: <ul style="list-style-type: none"> - Como procesador y supervisor en la elaboración de alimentos de Capriccio. 			
Habilidades y Competencias: <ul style="list-style-type: none"> - Pensamiento analítico - Seguimiento y monitoreo - Capacidad de coordinación - Habilidad para entrenar - Cierre y manejo de objeciones - Orientación hacia el proceso de calidad - Orientación al cliente 					
Sexo	Masculino o Femenino	Edad	Entre 24 y 40 años	Estado Civil	Deseable con responsabilidades familiares

DESCRIPCIÓN DE CARGO

I. ANTECEDENTES GENERALES:

Nombre del Puesto	Jefe de Planta
Producción	División: Capriccio

Reporta a: Gerencia Administrativa y Recursos Humanos – Gerencia General	
Cargo: Gerente Administrativo – Gerente General	División: Capriccio

Se relaciona con Cliente Interno		
Con quien	Frecuente (x)	Menos Frecuente (x)
Gerencia General	x	
Gerencia Administrativa y Recursos Humanos	x	
Jefatura de Control de Calidad	x	
Jefatura de Logística	x	
Jefatura de Producción	x	

(Marque con una X la opción)

Se relaciona con Cliente Externo		
Con quien	Frecuente (x)	Menos Frecuente (x)
Clientes / Empresa	x	
Cliente persona natural		x
Proveedores		x

(Marque con una X la opción)

II. PROPÓSITO DEL PUESTO, PARA QUE FUE CREADO

Planificar la producción y cumplir con las normas de buenas prácticas de manufactura, coordinación de equipos de trabajo en la planta.

III. ÁMBITO DESARROLLADO

Oficina
 Terreno
 Otros

IV. RESPONSABILIDAD CLAVES DEL PUESTO

1.	Supervisar los planes operativos del área a fin de garantizar que se produzcan los alimentos.
2.	Debe mantenerse informado de la percepción de obreros acerca de los aspectos más sensibles de las áreas de producción explotadas, esto es, relación producción –calidad.
3.	Debe mantener un justo equilibrio riesgo-producto, esto es, mantener una calificación activa de los obreros.
4.	Implementar planes de acción para el área.

V. TAREAS DEL PUESTO (DEFINIR DE MAYOR A MENOR GRADO DE IMPORTANCIA)

1.	Realizar solicitudes de Materia Prima y Material de Empaque a fin de poder dar cumplimiento a la producción planificada.
2.	Revisar los planes de producción con base en las ventas y en los requerimientos específicos
3.	Asignar los planes de producción diarios con base en el programa de producción y en los requerimientos específicos.
4.	Supervisar el buen marcaje de los productos en términos de etiquetas, nombres y precios.
5.	Controlar la salida y la transferencia de los productos terminados.
6.	Entrenar y supervisar al personal en cuanto al cumplimiento de las normas de higiene y manipulación de alimentos
7.	Supervisar la manipulación del producto, para evitar un incremento en mermas y desperdicios, así como mantener la cadena de frío para que el producto no sufra alteraciones físicas que degraden su calidad.

JEFE DE CONTROL DE CALIDAD**PERFIL DE CARGO**

Formación Profesional: <ul style="list-style-type: none"> - Deseable formación técnica terminada. - Conocimientos de Control de Calidad y Administrativos, Operaciones de proceso productivo. 		Experiencia: <ul style="list-style-type: none"> - Como supervisor/jefe de operaciones en empresas afines (alimentos), o empresas industriales. 			
Habilidades y Competencias: <ul style="list-style-type: none"> - Administración de tiempo - Manejo de prioridades - Seguimiento y monitoreo - Capacidad de coordinación - Habilidad para entrenar - Manejo de objeciones - Orientación al cliente 					
Sexo	Masculino o Femenino	Edad	Entre 25 y 35 años	Estado Civil	Deseable con responsabilidades familiares

DESCRIPCIÓN DE CARGO**I. ANTECEDENTES GENERALES:**

Nombre del Puesto	Jefe de Control de Calidad
Jefe de Control de Calidad	División: Capriccio

Reporta a: Jefatura de Planta	
Cargo: Jefe de Planta	División: Capriccio

Se relaciona con Cliente Interno		
Con quien	Frecuente (x)	Menos Frecuente (x)
Jefe de Planta	x	
Jefe de Logística		x

(Marque con una X la opción)

Se relaciona con Cliente Externo		
Con quien	Frecuente (x)	Menos Frecuente (x)
Clientes / Empresa	x	
Cliente final		x

(Marque con una X la opción)

II. PROPÓSITO DEL PUESTO, PARA QUE FUE CREADO

Minimizar las producciones Defectuosas.

III. AMBITO DESARROLLADO

Oficina Terreno Otros

IV. RESPONSABILIDAD CLAVES DEL PUESTO

1.	Controlar y mantener la calidad estándar de la producción.
2.	Controlar y realizar seguimiento de la calidad para cumplir con las exigencias de los consumidores.

V. TAREAS DEL PUESTO (DEFINIR DE MAYOR A MENOR GRADO DE IMPORTANCIA)

1.	Detectar las producciones defectuosas y eliminarlas
2.	Realizar seguimientos de calidad de producto
3.	Verificar que los productos tengan el peso requerido.
4.	Controlar el etiquetado y fecha de vencimiento de cada producto.

JEFATURA LOGÍSTICA

PERFIL DE CARGO

Formación Profesional: <ul style="list-style-type: none">- Deseable formación técnica terminada.- Conocimientos administrativos, Manejo de Almacén.	Experiencia: <ul style="list-style-type: none">- Como supervisor de almacén en Capriccio o preferiblemente en empresas afines (alimentos)
Habilidades y Competencias: <ul style="list-style-type: none">- Administración del tiempo- Manejo de prioridades- Seguimiento y monitoreo- Capacidad de coordinación- Habilidad para entrenar- Manejo de objeciones- Orientación al cliente	

DESCRIPCIÓN DE CARGO

I. ANTECEDENTES GENERALES:

Nombre del Puesto	Jefe de Logística
Departamento al que pertenece: Jefatura de Logística	División: Capriccio

Reporta a: Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos/Contabilidad	
Cargo: Administrador (a)/Contador (a)	División: Capriccio

Se relaciona con Cliente Interno		
Con quien	Frecuente (x)	Menos Frecuente (x)
Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos	x	
Contabilidad		x
Jefe de Planta	x	
Jefe de Control de Calidad	x	
Proveedores	x	

(Marque con una X la opción)

Se relaciona con Cliente Externo		
Con quien	Frecuente (x)	Menos Frecuente (x)
Clientes / Empresas	x	
Cliente Final		x

(Marque con una X la opción)

II. PROPÓSITO DEL PUESTO, PARA QUE FUE CREADO

Controlar toda la entrada y salida de productos de la empresa actuando con la mayor diligencia ante clientes, consumidores y proveedores.

III. ÁMBITO DESARROLLADO

Oficina Terreno Otros

IV. RESPONSABILIDAD CLAVES DEL PUESTO

1.	Controlar que toda salida de productos de la empresa salga documentada y conforme al detalle del documento que tiene a la vista. Para actualizar los registros debe dar de baja los documentos que esta físicamente dando cumplimiento.
2.	Controlar que todo ingreso de productos a la empresa venga debidamente respaldado por la guía o factura del proveedor, o bien si se trata de una devolución debe requerir del documento respectivo al vendedor afectado.
3.	Controlar el acceso de personas ajenas al almacén.

V. TAREAS DEL PUESTO (DEFINIR DE MAYOR A MENOR GRADO DE IMPORTANCIA)

1.	Asigna prioridades de despacho.
2.	Controla la calidad y productividad de las áreas de almacén y despacho.
3.	Controla la recepción de mercaderías.
4.	Coordina rutas y egresos de despacho.
5.	Coordina y controla inventarios: materias primas, productos en proceso, productos terminados.
6.	Autoriza de devolución y cambio de productos.

JEFATURA SISTEMAS**PERFIL DE CARGO**

Formación Profesional: <ul style="list-style-type: none"> - Formación secundaria terminada. - Deseable formación técnica. - Conocimiento de Informática y Administrativos 		Experiencia: <ul style="list-style-type: none"> - Como manipulador de programas de Software en el sector industrial. 			
Habilidades y Competencias: <ul style="list-style-type: none"> - Manejo de lenguajes de programación - Cierre y manejo de objeciones - Administración del tiempo - Orientación al cliente 					
Sexo	Masculino o Femenino	Edad	Entre 25 y 30 años	Estado Civil	Deseable con responsabilidades familiares

DESCRIPCIÓN DE CARGO**I. ANTECEDENTES GENERALES:**

Nombre del Puesto	Jefe de Sistemas
Departamento al que pertenece: Jefatura de Sistemas	División: Capriccio

Reporta a: Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos	
Cargo: Administrador(a)	División: Capriccio

Se relaciona con Cliente Interno		
Con quien	Frecuente (x)	Menos Frecuente (x)
Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos	x	
Contabilidad	x	

(Marque con una X la opción)

Se relaciona con Cliente Externo		
Con quien	Frecuente (x)	Menos Frecuente (x)
Cientes / Empresas		X

(Marque con una X la opción)

II. PROPÓSITO DEL PUESTO, PARA QUE FUE CREADO

Mantener sistemas computacionales e informativos.

III. ÁMBITO DESARROLLADO

Oficina Terreno Otros

IV. RESPONSABILIDAD CLAVES DEL PUESTO

1.	Planificar, organizar y supervisar las actividades informáticas, a fin de dar el soporte y la asesoría necesaria respecto de la implementación, operación y seguimiento de los sistemas informáticos computarizados.
2.	Efectuar una amplia cobertura del sector asignado informando al Gerente General en forma semanal de los avances logrados.

V. TAREAS DEL PUESTO (DEFINIR DE MAYOR A MENOR GRADO DE IMPORTANCIA)

1.	Diseñar y analizar el procesamiento de datos de la empresa, a fin de sistematizar, automatizar y mejorar los existentes.
2.	Asegurar la disponibilidad de la información almacenada en los distintos dispositivos, a través de respaldos oportunos y sistemáticos que aseguren la integridad de la red.
3.	Propone alternativas que enriquezcan el sistema informático de Capriccio
4.	Elabora los reportes diarios, semanales requeridos por la organización.

CONTABILIDAD**PERFIL DE CARGO**

Formación Profesional: <ul style="list-style-type: none"> - Formación secundaria terminada. - Grado de Contador Público, Maestrías y - Conocimientos en administración 		Experiencia: <ul style="list-style-type: none"> - Con experiencia en costos, impuestos, manejo de auditorías en empresas del sector Industrial. - Contabilidad - Haber ocupado cargos de contabilidad u otros similares en Capriccio. 			
Habilidades y Competencias: <ul style="list-style-type: none"> - Actitud de servicio - Alta disponibilidad de trabajo - Habilidad numérica y verbal - Venta y negociación: estilo persuasivo - Orientación al cliente - Orientación a los resultados - Disposición a seguir normas o instrucciones 					
Sexo	Masculino o Femenino	Edad	Entre 20 y 50 años	Estado Civil	Deseable con responsabilidades familiares

DESCRIPCIÓN DE CARGOS**I. ANTECEDENTES GENERALES:**

Nombre del Puesto		Contador Público	
Departamento al que pertenece: Contabilidad		División: Capriccio	
Reporta a: Gerencia General/Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos			
Cargo: Gerente General/Administrador(a)		División: Capriccio	
Se relaciona con Cliente Interno			
Con quien	Frecuente (x)	Menos Frecuente (x)	
Gerencia General	x		
Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos	X		
Jefatura de Logística	x		
Asistente de Contabilidad	x		

(Marque con una X la opción)

Se relaciona con Cliente Externo		
Con quien	Frecuente (x)	Menos Frecuente (x)
Entidades	x	
Clientes / Empresas		x

(Marque con una X la opción)

II. PROPÓSITO DEL PUESTO, PARA QUE FUE CREADO

Elaborar y proporcionar los estados financieros en forma oportuna a la Gerencia de la empresa.

III. ÁMBITO DESARROLLADO

Oficina Terreno Otros

IV. RESPONSABILIDAD CLAVES DEL PUESTO

1.	Registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de la empresa con el fin de interpretar sus resultados.
2.	Conocer los beneficios y gastos de la empresa, los cobros y pagos, tendencias de venta, costos y gastos generales, entre otros.
3.	Reflejar una imagen del patrimonio, situación financiera y resultados económicos de la empresa.

V. TAREAS DEL PUESTO (DEFINIR DE MAYOR A MENOR GRADO DE IMPORTANCIA)

1.	Las aperturas de los libros de contabilidad.
2.	Establecimiento de sistema de contabilidad.
3.	Estudios de estados financieros y sus análisis.
4.	Estudios de estados financieros y sus análisis.
5.	Certificación de planillas para pago de impuestos.
6.	Aplicación de beneficios y reportes de dividendos.
7.	La elaboración de reportes financieros para la toma de decisiones.

SUPERVISORA DE TIENDAS

PERFIL DE CARGO

Formación Profesional: <ul style="list-style-type: none">- Formación secundaria terminada.- Deseable formación universitaria terminada.- Conocimientos Administrativos, Contables y Financieros.		Experiencia: <ul style="list-style-type: none">- Haber ocupado cargos en el área de ventas y suministros en empresas a fines.- Áreas similares de otras empresas.			
Habilidades y Competencias: <ul style="list-style-type: none">- Pensamiento analítico- Seguimiento y monitoreo- Capacidad de coordinación.- Habilidad para entrenar.					
Sexo	Masculino o Femenino	Edad	Entre 25 y 40 años	Estado Civil	Deseable con responsabilidades familiares

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

I. ANTECEDENTES GENERALES:

Nombre del Puesto	Supervisora de Tiendas
Departamento al que pertenece: Supervisión de Ventas	División: Capriccio

Reporta a: Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos/Jefatura de Logística/Contabilidad	
Cargo: Administrador(a)/Jefe de Logística/Contador Público	División: Capriccio

Se relaciona con Cliente Interno		
Con quien	Frecuente (x)	Menos Frecuente (x)
Gerencia Administrativa y de Recursos Humanos		x
Jefatura de Logística	x	
Jefatura de Planta	x	
Contabilidad	x	

(Marque con una X la opción)

Se relaciona con Cliente Externo		
Con quien	Frecuente (x)	Menos Frecuente (x)
Clientes / Empresas		X
Cliente final		x

(Marque con una X la opción)

II. PROPÓSITO DEL PUESTO, PARA QUE FUE CREADO

Supervisar y canalizar las ventas de Capriccio obteniendo las mejores condiciones para la provisión de los productos.

III. ÁMBITO DESARROLLADO

Oficina

Terreno

Otros

IV. RESPONSABILIDAD CLAVES DEL PUESTO

1.	Supervisar el movimiento de ventas en las tiendas, elaborar informes, entre otras.
2.	Monitorear el circuito de ventas.

V. TAREAS DEL PUESTO (DEFINIR DE MAYOR A MENOR GRADO DE IMPORTANCIA)

1.	Relaciones con clientes: establecimiento de requisitos de venta
2.	Firma de documentación por poderes delegados del Gerente.
3.	Relaciones con clientes
4.	Revisión de ofertas y contratos.
5.	Revisión de reclamaciones de clientes.

SERVICIOS GENERALES (OBREROS)

PERFIL DE CARGO

Formación Profesional: Enseñanza primaria secundaria preferentemente con estudios técnicos en panadería y pastelería.			Experiencia: - Deseablemente con o sin experiencia		
Habilidades y competencias: - Procesos de panadería y pastelería - Orden - Orientación al cliente					
Sexo	Masculino / femenino	Edad	Entre 20 y 40 años	Estado Civil	Deseable con responsables familiares

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

I. ANTECEDENTES GENERALES

Nombre del puesto	<i>Servicios generales (Obreros)</i>
Departamento al que pertenece: Jefatura de Planta	División: Capriccio

Reporta a: Jefatura de Planta	
Cargo: Jefe de Planta	División: Capriccio

Se relaciona con Cliente Interno		
con quien	frecuente (x)	menos frecuente (x)
Jefe de Planta	x	
Jefe de Calidad	x	

(Marque con una X la opción)

Se relaciona con Cliente Externo		
con quien	frecuente (x)	menos frecuente (x)
Proveedores		x

(Marque con una X la opción)

II. PROPÓSITO DEL PUESTO, PARA QUE FUE CREADO

Elaborar los diferentes productos y cumplir con las disposiciones del Jefe de Planta

III. ÁMBITO DESARROLLO:

Oficina

Terreno

Otros

IV. RESPONSABILIDADES CLAVES DEL PUESTO.

1.	Cumplir con las operaciones para la elaboración del producto acorde con las Buenas Prácticas de Manufactura.
----	--

V. TAREAS DEL PUESTO (DEFINIR DE MAYOR A MENOR GRADO DE IMPORTANCIA)

1.	Manejar y conocer los procesos de elaboración de cada producto.
2.	Controlar los parámetros de proceso.
3.	Colocar los productos terminados en la cámara de almacenamiento.
4.	Limpiar las máquinas después de cada jornada de trabajo.

PERSONAL DE TIENDAS

PERFIL DE CARGO

Formación Profesional: <ul style="list-style-type: none">- Formación primaria terminada, deseablemente formación secundaria terminada.- Conocimiento en manejo de tiendas.		Experiencia: <ul style="list-style-type: none">- Como vendedor en empresas de alimentos o afines			
Habilidades y competencias: <ul style="list-style-type: none">- Orden- Orientación al cliente					
Sexo	Masculino o femenino	Edad	entre 25 y 35 años	Estado Civil	Deseable con responsables familiares

DESCRIPCIÓN DE CARGO

ANTECEDENTES GENERALES

Nombre Del Puesto	Vendedor
Departamento al que pertenece: Personal de tiendas	División: Capriccio

Reporta a: Supervisor de tiendas	
Cargo: Supervisor de tiendas	División: Capriccio

Se relaciona con cliente interno		
Con quien	Frecuente (x)	Menos frecuente (x)
Supervisor de tiendas	x	
Jefe de logística		x

(Marque con una X la opción)

Se relaciona con Cliente Externo		
Con quien	Frecuente (x)	Menos frecuente (x)
Cliente final	x	

(Marque con una X la opción)

II. PROPÓSITO DEL PUESTO, PARA EL QUE FUE CREADO:

Mantener las tiendas con el orden y limpieza adecuados que asegure la buena calidad de los productos.

III. ÁMBITO DESARROLLO:

Oficina

Terrenos

Otros

IV. RESPONSABILIDADES CLAVES DEL PUESTO.

1.	Apoyar en el control del ingreso de mercadería.
2.	Almacenar, siguiendo los criterios previamente establecidos, los productos ingresados a las tiendas.
3.	Mantener el orden y limpieza de los productos y tiendas de Capriccio.
4.	Separar, preparar y embalar los productos que se despachan desde Capriccio.

V. TAREAS DEL PUESTO (DEFINIR DE MAYOR A MENOR GRADO DE IMPORTANCIA)

1.	Controlar el ingreso de productos.
2.	Almacena los productos ingresados a las tiendas de Capriccio tomando resguardo de ubicarlos en los lugares adecuados.
3.	Cumplir todas las etapas de proceso de atención y venta al cliente
4.	Atender adecuada e integralmente las necesidades de los clientes y consumidores de Capriccio.



REGISTROS

REGISTRO		EA-P-001
		REG. -001
	COMUNICACIÓN INTERNA POR CORREO ELECTRÓNICO	VERSION:00

FECHA:

CCE N°

ASUNTO :

.....



Registro		EA-P-002
		REG.-001
	REGISTRO DE REUNIÓN	VERSIÓN : 00

		TIPO DE REUNIÓN
FECHA		
LUGAR		

HORA DE INICIO		HORA DE FINALIZACIÓN	
-----------------------	--	-----------------------------	--

TEMAS TRATADOS
✓
✓
✓
✓
✓
✓
✓
✓
✓
✓

SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS		
COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO

Registro		EA-P-002
		REG.-001
	REGISTRO DE REUNIÓN	VERSIÓN : 00

PRESENTES		
NOMBRE Y APELLIDO	FUNCIÓN O CARGO	FIRMA

PARTICIPANTES		DURACIÓN		HORAS	
PRÓXIMA REUNIÓN			LUGAR		
CONDUJO:			FIRMA		

REGISTRO		EA-P-004
		REG. -001
	FORMULARIO DE REQUERIMIENTO DE PERSONAL PERFIL DE CARGO	VERSION:00

ANTECEDENTES GENERALES DEL EMPLEADO

- Nombres : _____
- Apellido Paterno : _____ Apellido Materno: _____
- Fecha de Nacimiento : _____
- Edad : _____
- Nacionalidad : _____
- Estado civil : _____ Hijos : _____
- Dirección : _____ Comuna : _____
- Teléfono : _____ Celular : _____
- E – mail : _____
- Estudios secundarios : _____
- Estudio técnico /
Universitarios : _____
- Otros estudios : _____

ANTECEDENTES LABORALES DEL EMPLEADO

- Ultimo lugar de trabajo : _____ Fechas : _____
- Penúltimo lugar de trabajo : _____ Fechas : _____
- Antepenúltimo lugar de trabajo : _____ Fechas : _____
- Menciones 3 referencias laborales : _____
 - Referencia 1: _____
 - Referencia 2: _____
 - Referencia 3: _____

ANTECEDENTES DEL CARGO

- Nombre del cargo : _____
- Área : _____
- Nombre de Jefe Directo : _____
- Cargo Jefe Directo : _____
- Descripción del
Cargo : _____

REGISTRO		EA-P-005
		REG. -001
	CAPACITACIÓN DE PERSONAL	VERSION:00

Nombre curso solicitado _____

Jefe de Área solicitante _____

Área _____

Empleado beneficiario _____ **Fecha solicitud** _____

DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD

<i>ALTERNATIVAS CURSO</i>	<i>FECHA INICIO</i>	<i>FECHA TÉRMINO</i>	<i>HORARIO</i>	<i>VALOR</i>	<i>INSTRUCTOR</i>	<i>LUGAR</i>

Autorización Jefe de Área

Fecha autorización _____

Autorización Gerente Administrativo y Recursos Humanos

Fecha autorización _____

REGISTRO		EA-P-006
		REG. -001
	EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL PERSONAL	VERSION:00

DATOS PERSONALES

NOMBRE Y APELLIDO	
PUESTO	
ÁREA	

EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

	Nivel	STD	Evaluación 1 / /	Evaluación 2 / /	Evaluación 3 / /
El Instructor Explica el Aprendiz Escucha					
<i>Demuestra una actitud positiva frente a la explicación del instructor</i>					
<i>Escucha activamente la explicación del instructor</i>					
El instructor demuestra el aprendiz observa					
<i>Observa activamente la demostración del instructor</i>					
<i>Demuestra compromiso con la mejora continua</i>					
El aprendiz explícale instructor escucha					
<i>Demuestra conocimientos tácitos</i>					
<i>Demuestra capacidad de resolución de problemas</i>					
<i>Demuestra creatividad e iniciativa</i>					
<i>Demuestra capacidad de retención y comprensión de lo explicado</i>					
El aprendiz demuestra el instructor observa					
<i>Demuestra iniciativa e interés por aportar a la mejora continua</i>					
<i>Se compromete con un plan de mejora</i>					
Total					

REGISTRO		EA-P-006
		REG. -001
	EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DEL PERSONAL	VERSION:00

Nota: Calificaciones: NN: No necesario - 0: No Cumple - 1: Cumple Parcialmente -2: Cumple Satisfactoriamente

OBSERVACIONES



REGISTRO		EA-P-009
		REG. -001
	PROGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO	VERSION:00

AÑO.....

Nº INT.	MAQUINAS	FREC.		ENER	FEB	MARZO.	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC

JEFE DE PLANTA	FECHA DE VIGENCIA	JEFE DE ÁREA
-----------------------	--------------------------	---------------------

REGISTRO		EA-P-009
		REG. -002
FICHA INDIVIDUAL DE MÁQUINA		VERSION:00

DESCRIPCIÓN

Denominación		Nº Interno	

Marca		Modelo	
--------------	--	---------------	--

Mantenimiento Tipo	Básico			Mano de Obra	Propia	
	General				Contratada	

PUNTOS CRÍTICOS A CONTROLAR

MANTENIMIENTO BÁSICO

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

REGISTRO		EA-P-009
		REG. -002
	FICHA INDIVIDUAL DE MÁQUINA	VERSION:00

MANTENIMIENTO GENERAL

.....

.....

.....

.....

.....

.....

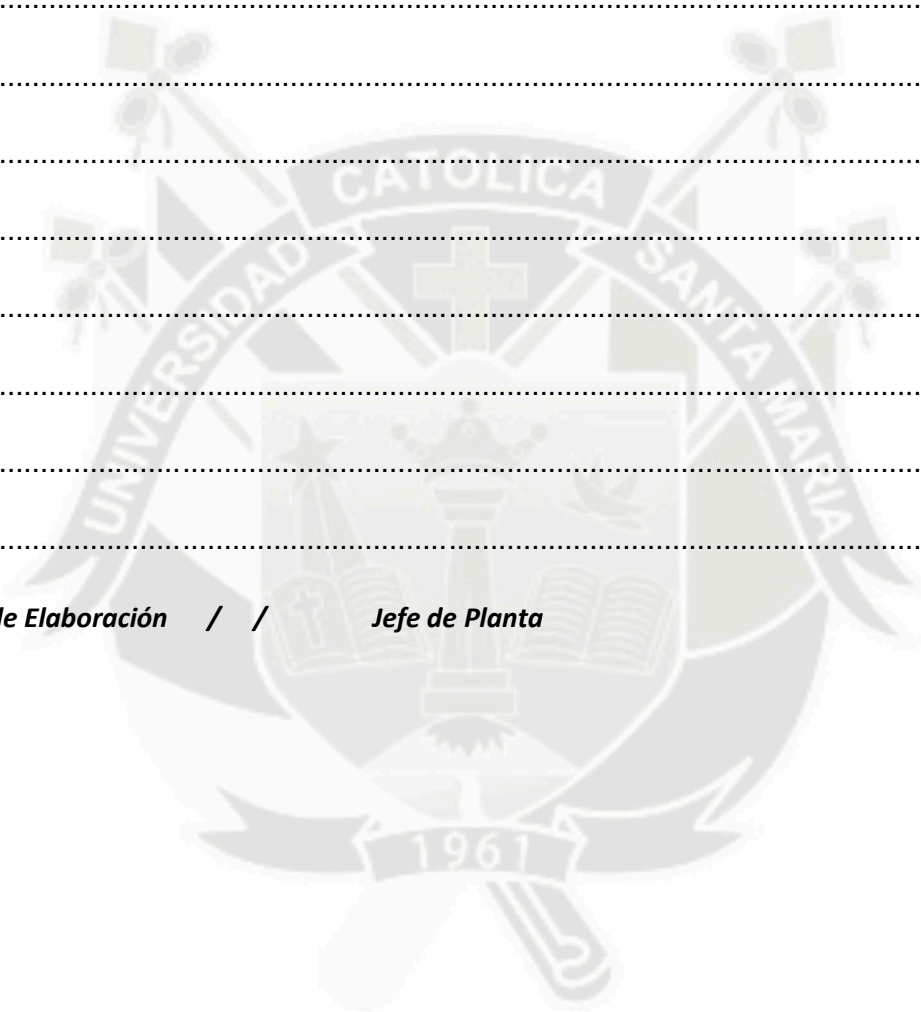
.....

.....

.....

.....

Fecha de Elaboración / / **Jefe de Planta**



REGISTRO		EA-P-009
		REG. -004
	MANTENIMIENTO	VERSION:00

Anverso

<input type="checkbox"/>	
Puntos Críticos a Controlar	
✓	
✓	
✓	
✓	
✓	
✓	
✓	
✓	
✓	
✓	

Reverso

<input type="checkbox"/>	
Control de Mantenimiento Periódico	
Denominación.....Nº.....	
Firma del responsable	
ENE.	JUL.
FEB.	AGO.
MAR.	SEP.
ABR.	OCT.
MAY.	NOV.
JUN.	DIC.

REGISTRO		EA-P-009
		REG. -006
	PROGRAMA ANUAL DE CALIBRE Y AJUSTE	VERSION:00

AÑO.....

Nº INT.	MAQUINAS	FREC.	ENER	FEB	MARZO.	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC

JEFE DE PLANTA	FECHA DE VIGENCIA	JEFE DE ÁREA
-----------------------	--------------------------	---------------------

REGISTRO		EA-P-12
		REG. -001
	NOTA DE PEDIDO	VERSION:00

Se considera la nota de pedido o vale transitorio o vale de compra que entrega el vendedor al cliente de acuerdo al formato que genere el respectivo sistema computacional y de gestión de cualquier empresa de la marca Capriccio.

REGISTRO		EA-P-12
		REG. -002
	FACTURA	VERSION:00

Se considera el formato de factura o boleta propio de cada empresa de la marca Capriccio que entrega al cliente, de acuerdo a su respectivo sistema computacional y que cumple con todas las normativas legales vigentes en el lugar de ubicación de la empresa.

REGISTRO		EA-P-015
		REG. -001
	NOTA DE QUEJAS Y RECLAMOS	VERSION:00

FECHA.....

NOMBRE	
DESCRIPCIÓN DE QUEJA	

JEFE DE AREA

FECHA DE VIGENCIA

REGISTRO		EA-P-16
		REG. -001
	FORMATO MODELO ANÁLISIS FODA	VERSION:00

FECHA.....

DECLARACIÓN DE LA MISIÓN	
DECLARACIÓN DE LA VISIÓN	
FORTALEZAS	
OPORTUNIDADES	
DEBILIDADES	
AMENAZAS	
OBJETIVOS	

GERENTE GENERAL	FECHA DE VIGENCIA	GERENTE ADMINISTRATIVO Y DE R. H.
------------------------	--------------------------	--

REGISTRO		EA-P-0016
		REG. -002
	PLAN COMERCIAL	VERSION:00

PROPÓSITO DEL PLAN

.....

ANTECEDENTES DEL NEGOCIO

Historia de la compañía	
Situación Actual	
Equipo de Trabajo	

MERCADO

Mercado Meta	
Potencial de Mercado	
Competencia	

PRODUCTOS Y SERVICIOS

Oferta	
Costos	

ESTRATEGIA DE MARKETING

Propuesta de Valor	
Estrategia de Comunicación	
Estrategia de Ventas y Distribución	
Estrategia de Precio	
Estrategia de Servicio	

Fecha de Elaboración / / Gerente General

REGISTRO		EA-P-017
		REG. -001
	FORMATO MODELO CUESTIONARIO INTERNO PARA CAPRICCIO	VERSION:00

**CUESTIONARIO PARA CAPRICCIO SOBRE
SATISFACCION TOTAL DEL CLIENTE**

IDENTIFICACIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE

1. ¿Cómo identifica los requerimientos de sus clientes?
2. ¿Utiliza algún formato de encuesta en particular?
3. ¿Se reúne con sus clientes importantes regularmente?
4. ¿Cómo da seguimiento a las quejas, reclamos y recomendaciones?
5. ¿Qué hace con las quejas?

PROCEDIMIENTOS, OPERACIONES Y CONTROLES

1. ¿Qué formato utiliza para registrar todos los “defectos y/o errores” en la operación del negocio?
 - En facturación
 - Prospectos o referencias perdidas/no atendidas
 - Servicio deficiente
 - Manejo de mensajes
 - Instalaciones
 - Toma de pedidos
 - Conciliación de pedidos
 - Otros

ESTÁNDARES Y MEDICIONES

1. ¿Cuáles son sus estándares de atención y servicio?
2. ¿Qué tipo de mediciones tiene establecidas en cada parte de su negocio para monitorear sus procesos?
3. ¿Cuáles son las metas operativas de su empresa?
4. ¿Ha asignado una fecha para alcanzar cada meta?
5. ¿Cuenta con un plan de acción para cada meta?

REGISTRO		EA-P-018
		REG. -001
	PRINCIPALES MERCADOS POTENCIALES	VERSION:00

EVALUACIÓN PARA LA PRÁCTICA EXITOSA

PREGUNTAS	SI	NO	NECESITA MEJORA
1. Tiene Capriccio definido un área potencial de venta en base al análisis de mercado y los objetivos del plan Comercial			
2. Los territorios de venta definidos apuntan a áreas de alto crecimiento y gran potencial de clientes primerizos.			
3. Se han alineado la experiencia y fortalezas de los vendedores de la empresa con las necesidades y características del territorio.			
4. Capriccio cree en que el establecimiento de territorio de ventas potencia el desarrollo del mercado.			
5. Se monitorea y evalúa constantemente la efectividad de las acciones de venta en cada mercado.			

Registro		EA-P-019
		REG.-001
	DISEÑO Y DESARROLLO	VERSIÓN : 00

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO A DISEÑAR / REFORMULAR (LÍNEA, PRODUCTO, DIMENSIONES..) CUESTIONARIO PARA EL CLIENTE				
CUESTIONARIO (ELEMENTOS DE ENTRADA)	SI	No	COMENTARIOS SI LA RESPUESTA ES "SI"	FIRMA RESPONSABLE
¿APLICAN REQUISITOS FUNCIONALES?				
¿APLICAN REQUISITOS LEGALES/ REGLAMENTARIOS?				
¿HAY DISEÑOS PREVIOS SIMILARES?				
MUESTRAS INICIALES RECIBIDAS DEL CLIENTE			NOMBRE DEL CLIENTE:	
RESUMEN DE LA ACTIVIDAD DE DISEÑO (CARPETA / ARCHIVOS DEL DISEÑO)				
SEGUIMIENTO DE LAS ETAPAS DE DISEÑO				
ETAPAS	VºBº	OBSERVACIONES		
Planificación				
Revisión del diseño y desarrollo				
Verificación (Los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los elementos de entrada)				
Validación (El producto satisface los requisitos para su uso)				
Remitir al cliente		Fecha:		
Control de cambios		Fecha:		
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión..... • Verificación..... • Validación..... 				
Aprobación del cliente		Fecha:		
Responsable Técnico	Aprobación final del Gerente General (avala también la aprobación por cliente):			
Fecha de cierre:	Firma:	Firma:	Fecha:	

REGISTRO		EA-P-020
		REG. -001
	ORDEN DE COMPRA	VERSION:00

FECHA:

DATOS DE EMPRESA

RAZÓN SOCIAL	
DIRECCIÓN	
TELÉFONO	
FAX	
RUBRO DE LA EMPRESA	
DOMICILIO DE LA ENTREGA	
R.U.C.	
A QUIEN SE DIRIGE LA FACTURA	

DESCRIPCIÓN DE PRODUCTO

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	CÓDIGO	ÁREA	PRECIO UNITARIO	TOTAL

TOTAL NETO	
I.G.V	
TOTAL A PAGAR	

PLAZO DE PAGOS		
-----------------------	--	--

NOMBRE Y CARGO

REGISTRO		EA-P-021
		REG. -001
	EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE PROVEEDORES	

Tipo de evaluación		Fecha	/	/
---------------------------	--	--------------	---	---

Preselección		Empresa	
periódica		Dirección	

Atributo a evaluar							
Producto		Ptos	Servicio		Ptos.	Comercial	
1	Presentación del producto		1	Nivel profesional		1	Relación Precio / mercado
2	Embalaje		2	Servicios adicionales		2	Respuesta comercial
3	Identificación		3	Presentación de servicio		3	Garantía posventa
4	% de rechazos		4	Atención personalizada		4	Condiciones de pago
5	Variedad de productos		5	Experiencia en el tema		5	Ubicación geográfica
6	Documentación complementaria		6	Conocimiento en el tema		6	Conocimiento de mercado
7			7	Trabajo en equipo			Reacción a imprevistos
8			8	Control de servicio			Seguimiento de reclamos

Atributos Críticos							
Producto							
1	Cumplimiento de plazos		1			1	
2	Cumplimiento de condiciones		2			2	
3			3			3	
4			4			4	

REGISTRO		EA-P-021
		REG. -003
REGISTRO HISTÓRICO DE PROVEEDORES		VERSION:00

DATOS GENERALES			
EMPRESA		RUBRO	
DIRECCION		TEL/FAX	
CONTACTO		FRECUENCIA DE EVALUACION (MESES)	

RESULTADO DE EVALUACIONES

FECHA	EVALUADOR	PUNTOS			TOTAL PTOS.	CALIFICACION PROVEEDOR	PROX. EVALUAC.
		PRODUCTO	SERVICIO	COMERCIAL			

REGISTRO		EA-P-023
		REG. -003
	SALIDA DE PRODUCTOS	VERSION:00

FECHA:

PRODUCTOS	CANTIDAD (Kg)	LOCAL SOLICITANTE	OBSERVACIONES

JEFE DE CONTROL DE CALIDAD	FECHA DE VIGENCIA	JEFE DEL DEPARTAMENTO LOGÍSTICA
-----------------------------------	--------------------------	--

REGISTRO		EA-P-023
		REG. -005
	HORNEADOS	VERSION:00

HORNEADOS

FECHA:				FECHA:				FECHA:			
PRODUCTO:				PRODUCTO:				PRODUCTO:			
HORA DE ENTRADA				HORA DE ENTRADA				HORA DE ENTRADA			
HORA DE SALIDA				HORA DE SALIDA				HORA DE SALIDA			
FECHA:				FECHA:				FECHA:			
PRODUCTO:				PRODUCTO:				PRODUCTO:			
HORA DE ENTRADA				HORA DE ENTRADA				HORA DE ENTRADA			
HORA DE SALIDA				HORA DE SALIDA				HORA DE SALIDA			
FECHA:				FECHA:				FECHA:			
PRODUCTO:				PRODUCTO:				PRODUCTO:			
HORA DE ENTRADA				HORA DE ENTRADA				HORA DE ENTRADA			
HORA DE SALIDA				HORA DE SALIDA				HORA DE SALIDA			
FECHA:				FECHA:				FECHA:			
PRODUCTO:				PRODUCTO:				PRODUCTO:			
HORA DE ENTRADA				HORA DE ENTRADA				HORA DE ENTRADA			
HORA DE SALIDA				HORA DE SALIDA				HORA DE SALIDA			
FECHA:				FECHA:				FECHA:			
PRODUCTO:				PRODUCTO:				PRODUCTO:			
HORA DE ENTRADA				HORA DE ENTRADA				HORA DE ENTRADA			
HORA DE SALIDA				HORA DE SALIDA				HORA DE SALIDA			

REGISTRO		EA-P-023
	HORNEADOS	REG. -005
		VERSION:00

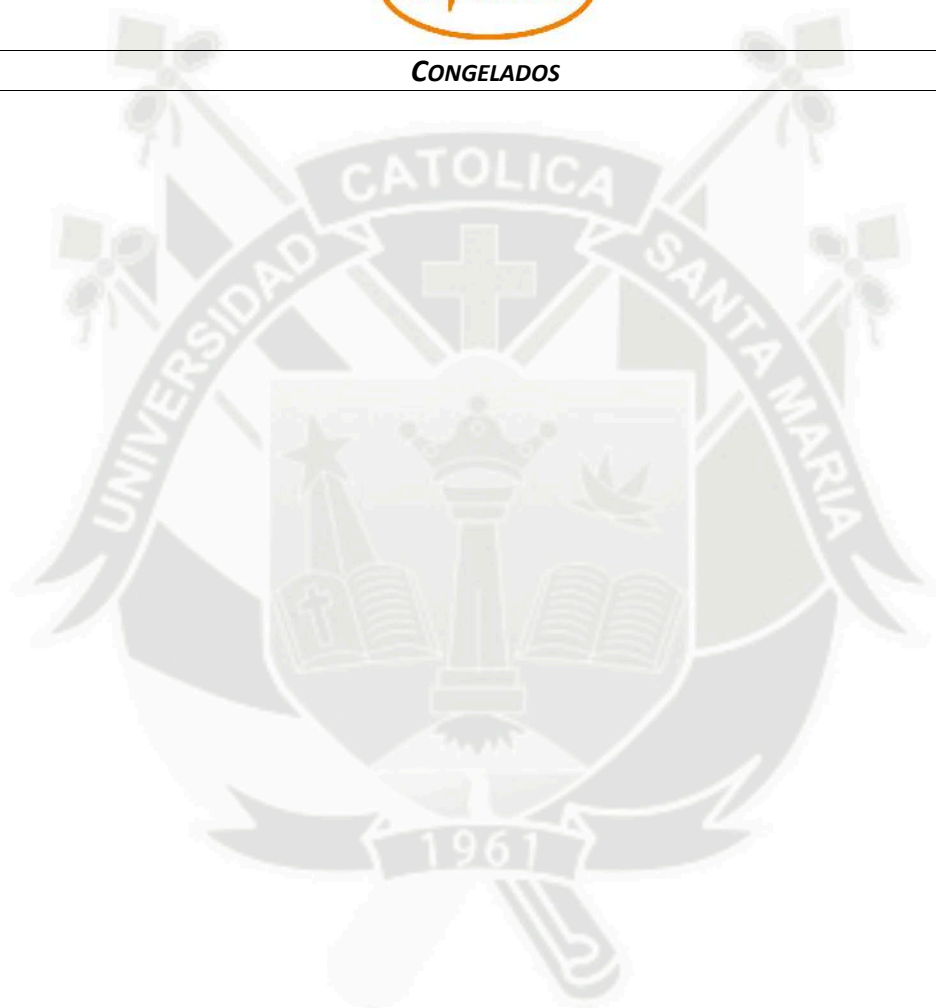


REGISTRO		EA-P- 023
		REG. -006
	CONGELADOS	VERSION:00

ESCALDADOS

FECHA:					FECHA:					FECHA:				
PRODUCTO:					PRODUCTO:					PRODUCTO:				
DÍA DE ENTRADA					DÍA DE ENTRADA					DÍA DE ENTRADA				
DÍA DE SALIDA					DÍA DE SALIDA					DÍA DE SALIDA				
FECHA:					FECHA:					FECHA:				
PRODUCTO:					PRODUCTO:					PRODUCTO:				
DÍA DE ENTRADA					DÍA DE ENTRADA					DÍA DE ENTRADA				
DÍA DE SALIDA					DÍA DE SALIDA					DÍA DE SALIDA				
FECHA:					FECHA:					FECHA:				
PRODUCTO:					PRODUCTO:					PRODUCTO:				
DÍA DE ENTRADA					DÍA DE ENTRADA					DÍA DE ENTRADA				
DÍA DE SALIDA					DÍA DE SALIDA					DÍA DE SALIDA				
FECHA:					FECHA:					FECHA:				
PRODUCTO:					PRODUCTO:					PRODUCTO:				
DÍA DE ENTRADA					DÍA DE ENTRADA					DÍA DE ENTRADA				
DÍA DE SALIDA					DÍA DE SALIDA					DÍA DE SALIDA				
FECHA:					FECHA:					FECHA:				
PRODUCTO:					PRODUCTO:					PRODUCTO:				
DÍA DE ENTRADA					DÍA DE ENTRADA					DÍA DE ENTRADA				
DÍA DE SALIDA					DÍA DE SALIDA					DÍA DE SALIDA				

REGISTRO		EA-P- 023
	CONGELADOS	REG. -006
		VERSION:00



Registro		EA-P-23
		REG.-007
	MANTENIMIENTO ANUAL DE SANEAMIENTO	VERSIÓN : 00

MANTENIMIENTO ANUAL DE SANEAMIENTO

ÍTEMS MESES	DESINFECCIÓN	DES RATIZACIÓN	DESINFECCIÓN GENERAL	CONTROL DE AVES	DESINFECCIÓN Y LIMPIEZA DE TANQUE DE AGUA
ENERO					
FEBRERO					
MARZO					
ABRIL					
MAYO					
JUNIO					
JULIO					
AGOSTO					
SETIEMBRE					
OCTUBRE					
NOVIEMBRE					
DICIEMBRE					

REGISTRO		EA-P-024
		REG. -001
	PRODUCTOS DE PASTELERÍA	VERSION:00

LÍNEA	PRODUCTO	PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO
Horneados	Bizcocho de Chocolate	EA-PE-001
	Bizcocho de Vainilla	EA-PE-002
	Torta de Zanahoria	EA-PE-003
	Tres Leches	EA-PE-004
	Crocante de Manzana	EA-PE-005
	Alfajores	EA-PE-006
	Merengues	EA-PE-007
	Tocino del Cielo	EA-PE-008
	Torta de Pera	EA-PE-009
Congelados	Babarois	EA-PE-010
	Pye de Limón Helado	EA-PE-011
	Cheesecake	EA-PE-012

REGISTRO		EA-P-025
		REG. -001
	FICHA DE PROVEEDORES	VERSION:00

FICHA DE PROVEEDORES DE FÁBRICA

EMPRESA:	Agro Alimentos Andinos S.A.C.
R.U.C:	20516313821
RUBRO:	Venta de Pulpas de Fruta Congelada
DIRECCIÓN:	Alm. Don Augusto Mza. J1 Urb. Huertos de Villa- Chorillos-Lima
REPRESENTANTE LEGAL:	Wensjoe Amezaga Jeronimo Filix Thure Eduard
Nº DE TRABAJADORES:	18 Trabajadores

PRODUCTO QUE PROVEE

1.	Pulpa de Chirimoya
2.	Pulpa de Lúcuma
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	

Observaciones: *Contamos con fichas técnicas actualizada*

.....

.....
VºBº

REGISTRO		EA-P-025
		REG. -001
	FICHA DE PROVEEDORES	VERSION:00

FICHA DE PROVEEDORES DE FÁBRICA

EMPRESA:	AQP Foods E.I.R.L.
R.U.C.:	20539456351
RUBRO:	Venta de Productos Lácteos y otros
DIRECCIÓN:	Cal. José Carlos Mariategui 314 Urb. 15 de Enero - Arequipa
REPRESENTANTE LEGAL:	Iscela Chavez Alvarez
Nº DE TRABAJADORES:	5

PRODUCTO QUE PROVEE

1.	Crema de Leche
2.	Queso Crema
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	

Observaciones: *Contamos con fichas técnicas actualizada*

.....

.....

.....

VºBº

REGISTRO		EA-P-025
		REG. -001
	FICHA DE PROVEEDORES	VERSION:00

FICHA DE PROVEEDORES DE FÁBRICA

EMPRESA:	Arfabi E.I.R.L.
R.U.C:	20539505824
RUBRO:	Venta de agua ozonizada
DIRECCIÓN:	Urb. El Rosario II H-3 Cerro Colorado
REPRESENTANTE LEGAL:	Juan Carlos Paredes Nuñez
Nº DE TRABAJADORES:	5

PRODUCTO QUE PROVEE

1.	Agua Ozonizada
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	

Observaciones: *Contamos con fichas técnicas actualizada*

.....

.....

.....

VºBº

REGISTRO		EA-P-025
		REG. -001
	FICHA DE PROVEEDORES	VERSION:00

FICHA DE PROVEEDORES DE FÁBRICA

EMPRESA:	Azepo (Adriana Zegarra Postigo)
R.U.C:	10292747841
RUBRO:	Venta de frutas
DIRECCIÓN:	Av. Argentina 1116 – Mariano Melgar
REPRESENTANTE LEGAL:	Adriana Zegarra Postigo
Nº DE TRABAJADORES:	2
1.	Aguaymanto
2.	Chirimoya
3.	Fresa
4.	Guayaba
5.	Limon
6.	Lucuma
7.	Maiz Morado
8.	Mango
9.	Manzana Roja
10.	Manzanas Chilenas
11.	Maracuya
12.	Membrillo
13.	Naranja
14.	Pera
15.	Pina
16.	Plátano
17.	Zanahoria
18.	
19.	
20.	

PRODUCTO QUE PROVEE

Observaciones: Se solicitó la visita de sus instalaciones y se encuentran en óptimas condiciones de higiene

.....

.....

.....

VºBº

REGISTRO		EA-P-025
		REG. -001
	FICHA DE PROVEEDORES	VERSION:00

FICHA DE PROVEEDORES DE FÁBRICA

EMPRESA:	Braedt S.A.
R.U.C.:	20100067910
RUBRO:	Venta de Productos derivados.
DIRECCIÓN:	Calle Jose Olaya N°106 Urb. La Libertad - Arequipa
REPRESENTANTE LEGAL:	Jaime Coindreau Federico Luis
Nº DE TRABAJADORES:	603

PRODUCTO QUE PROVEE

1.	Mantequilla sin Sal
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	

Observaciones: *Contamos con fichas técnicas actualizada*

.....

.....
VºBº

REGISTRO		EA-P-025
		REG. -001
	FICHA DE PROVEEDORES	VERSION:00

FICHA DE PROVEEDORES DE FÁBRICA

EMPRESA:	Diskart S.A. (Molina Delgado Miriam Lorena)
R.U.C:	10292987159
RUBRO:	Venta de empaques y envases
DIRECCIÓN:	Cal. Moquegua 101 Urb. Huaranguillo
REPRESENTANTE LEGAL:	Molina Delgado Miriam Lorena
Nº DE TRABAJADORES:	3

PRODUCTO QUE PROVEE

1.	Bases de Torta
2.	Envases de Aluminio
3.	Papel Aluminio
4.	Papel Film
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	

Observaciones: El almacenamiento de sus productos cuenta con las medidas de higiene respectivas.....

.....

.....
VºBº

REGISTRO		EA-P-025
		REG. -001
	FICHA DE PROVEEDORES	VERSION:00

FICHA DE PROVEEDORES DE FÁBRICA

EMPRESA:	Distribuciones Katya S.R.L.
R.U.C.:	20498673521
RUBRO:	Distribucion de productos
DIRECCIÓN:	Cal. Teniente Palacios 114 Miraflores – Arequipa
REPRESENTANTE LEGAL:	Leonardo Valdivia Montoya
Nº DE TRABAJADORES:	14

PRODUCTO QUE PROVEE

1.	Aceite
2.	Harina
3.	Margarina con Sal
4.	Margarina Hojaldre
5.	Margarina sin Sal
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	

Observaciones: Contamos con fichas técnicas actualizada

.....

.....

.....

VºBº

REGISTRO		EA-P-025
		REG. -001
	FICHA DE PROVEEDORES	VERSION:00

FICHA DE PROVEEDORES DE FÁBRICA

EMPRESA:	Distribuciones Madex S.A.C.
R.U.C.:	20456334971
RUBRO:	Distribucion de productos
DIRECCIÓN:	Av. Quiñonez B10 Urb. Misericordia Señor – Arequipa
REPRESENTANTE LEGAL:	Juan Alarcon Alarcon
Nº DE TRABAJADORES:	52

PRODUCTO QUE PROVEE

1.	Aceite
2.	Harina
3.	Margarina con Sal
4.	Semola
5.	Margarina sin Sal
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	

Observaciones: Contamos con fichas técnicas actualizada

.....

.....
VºBº

REGISTRO		EA-P-025
		REG. -001
	FICHA DE PROVEEDORES	VERSION:00

FICHA DE PROVEEDORES DE FÁBRICA

EMPRESA:	Fabrica de Chocolate La Iberica S.A.
R.U.C:	20100211115
RUBRO:	Fabricación De Chocolates
DIRECCIÓN:	Av. Juan Vidaurrazaga 131 Parque Industrial - Arequipa
REPRESENTANTE LEGAL:	Juan Vidaurrazaga Zimmermann
Nº DE TRABAJADORES:	410

PRODUCTO QUE PROVEE

1.	Chocolate de Taza
2.	Cobertura de Leche
3.	Cobertura Negra
4.	Chocolate de Taza
5.	Cobertura de Leche
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	

Observaciones:

.....

.....

.....

VºBº

REGISTRO		EA-P-025
		REG. -001
	FICHA DE PROVEEDORES	VERSION:00

FICHA DE PROVEEDORES DE FÁBRICA

EMPRESA:	Interinsumos S.R.L.
R.U.C:	20498279628
RUBRO:	Distribución de Productos e insumos
DIRECCIÓN:	Cal. 7 de Junio 107 Arequipa
REPRESENTANTE LEGAL:	Natalia Ugarte Mostajo
Nº DE TRABAJADORES:	12

PRODUCTO QUE PROVEE

1.	Cobertura de Chocolate
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	

Observaciones: *Contamos con fichas técnicas actualizada*

.....

.....

.....

VºBº

REGISTRO		EA-P-025
		REG. -001
	FICHA DE PROVEEDORES	VERSION:00

FICHA DE PROVEEDORES DE FÁBRICA

EMPRESA:	Kraft
R. U. C.:	20498279628
RUBRO:	Distribución de Productos e insumos
DIRECCIÓN:	Cal. 7 de Junio 107 Arequipa
REPRESENTANTE LEGAL:	Natalia Ugarte Mostajo
Nº DE TRABAJADORES:	12

PRODUCTO QUE PROVEE

1.	Galletas de Vainilla
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	

Observaciones: *Contamos con fichas técnicas actualizada*

.....

.....
VºBº

REGISTRO		EA-P-025
		REG. -001
	FICHA DE PROVEEDORES	VERSION:00

FICHA DE PROVEEDORES DE FÁBRICA

EMPRESA:	Marco Anibal Hernández Donaire
R.U.C.:	
RUBRO:	
DIRECCIÓN:	
REPRESENTANTE LEGAL:	
Nº DE TRABAJADORES:	

PRODUCTO QUE PROVEE

1.	Pecanas
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	

Observaciones: *Contamos con fichas técnicas actualizada*

.....

.....

.....

VºBº

REGISTRO		EA-P-025
		REG. -001
	FICHA DE PROVEEDORES	VERSION:00

FICHA DE PROVEEDORES DE FÁBRICA

EMPRESA:	Mas Ventas E.I.R.L.
R.U.C:	20497803463
RUBRO:	Venta al por mayor de productos
DIRECCIÓN:	Cal. Dean Valdivia 111 Arequipa
REPRESENTANTE LEGAL:	Isaac Rios Luna
Nº DE TRABAJADORES:	59

PRODUCTO QUE PROVEE

1. Algarrobina
2. Aniz estrella
3. Azucar blanca
4. Azucar en polvo
5. Azucar rubia
6. Bicarbonato de sodio
7. Cafe instantaneo
8. Canela entera
9. Canela molida
10. Chips de leche
11. Chocolate blanco
12. Chocolate semiamargo
13. Cobertura fondente
14. Coco rallado
15. Colapez
16. Crema de leche
17. Escencia de vainilla
18. Flan de vainilla
19. Glucomiel
20. Glucosa

Observaciones: Se solicitó la visita de sus instalaciones y se encuentran en óptimas condiciones de higiene

.....

.....

.....

.....

VºBº

REGISTRO		EA-P-025
		REG. -001
	FICHA DE PROVEEDORES	VERSION:00

FICHA DE PROVEEDORES DE FÁBRICA

EMPRESA:	Mas Ventas E.I.R.L.
R.U.C.:	20497803463
RUBRO:	Venta al por mayor de productos
DIRECCIÓN:	Cal. Dean Valdivia 111 Arequipa
REPRESENTANTE LEGAL:	Isaac Rios Luna
Nº DE TRABAJADORES:	59

PRODUCTO QUE PROVEE

21. Jugo de naranja
22. Leche entera en polvo descremada
23. Leche condensada
24. Leche en polvo entera
25. Leche entera UHT
26. Leche fresca UHT
27. Leche gloria
28. Maicena
29. Nuez moscada entera
30. Paños multiusos
31. Pasas rubias
32. Pisco puro x 750ml
33. Polvo de hornear
34. Queso crema
35. Ron rubio
36. Sal de mesa
37. Tinte naranja 30gr
38. Vino oporto
39.
40.

Observaciones: Se solicitó la visita de sus instalaciones y se encuentran en óptimas condiciones de higiene

.....

.....

.....

VºBº

REGISTRO		EA-P-025
		REG. -001
	FICHA DE PROVEEDORES	VERSION:00

FICHA DE PROVEEDORES DE FÁBRICA

EMPRESA:	Mermeladas Yovi's (Luz Giovanna Torres Malaga)
R.U.C.:	10293839251
RUBRO:	Elaboración y distribuciones de mermeladas
DIRECCIÓN:	Cal. Viena 400 Urb. Santa Rosa – Mariano Melgar
REPRESENTANTE LEGAL:	Luz Giovanna Torres Malaga
Nº DE TRABAJADORES:	3

PRODUCTO QUE PROVEE

1.	Mermelada de Aguaymanto
2.	Mermelada de Fresa
3.	Mermelada de Higos
4.	Mermelada de Sauco
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	

Observaciones: **Observaciones:** Se solicitó la visita de sus instalaciones y se encuentran en óptimas condiciones de higiene

.....

.....

.....

VºBº

REGISTRO		EA-P-025
		REG. -001
	FICHA DE PROVEEDORES	VERSION:00

FICHA DE PROVEEDORES DE FÁBRICA

EMPRESA:	Multiproductos Josualex E.I.R.L
R.U.C.:	20455003572
RUBRO:	Venta por mayor de Productos
DIRECCIÓN:	Jr. San Martin 1000 P.J. Alto Libertad
REPRESENTANTE LEGAL:	Raquel Alarico Huanqui
Nº DE TRABAJADORES:	2

PRODUCTO QUE PROVEE

1.	Bolsa de basura
2.	Bolsa de plástico
3.	Envases de 1 litro
4.	Envases de 1/2 litro
5.	Envases de 1/4
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	

Observaciones:

.....

.....

.....

VºBº

REGISTRO		EA-P-025
		REG. -001
	FICHA DE PROVEEDORES	VERSION:00

FICHA DE PROVEEDORES DE FÁBRICA

EMPRESA:	Puratos E.I.R.L
R.U.C:	20327427696
RUBRO:	Distribuidor de productos
DIRECCIÓN:	Av. Emmel 223 Arequipa
REPRESENTANTE LEGAL:	Fernando Chiarella Yacub
Nº DE TRABAJADORES:	8

PRODUCTO QUE PROVEE

1.	Crema vegetal
2.	Cobertura negra
3.	Jalea de Fresa
4.	Brillo neutro
5.	Dextrosa
6.	Jalea de Durazno
7.	Crema de Lucuma
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	

Observaciones: Contamos con fichas técnicas actualizada

.....

.....
VºBº

REGISTRO		EA-P-025
		REG. -001
	FICHA DE PROVEEDORES	VERSION:00

FICHA DE PROVEEDORES DE FÁBRICA

EMPRESA:	Food Markets S.A.C.
R.U.C.:	20506421781
RUBRO:	Distribuidor autorizados de Rico Pollo
DIRECCIÓN:	Av. Vía Evitamiento 123 – Cerro Colorado
REPRESENTANTE LEGAL:	Luis Alberto Caballero Vernal
Nº DE TRABAJADORES:	6

PRODUCTO QUE PROVEE

1.	Huevos
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	

Observaciones: Contamos con fichas técnicas actualizada

.....

.....
VºBº

REGISTRO		EA-P-025
		REG. -001
	FICHA DE PROVEEDORES	VERSION:00

FICHA DE PROVEEDORES DE FÁBRICA

EMPRESA:	Rodpaz S.A.C.
R.U.C.:	20498652795
RUBRO:	Distribuidor de Productos e Insumos
DIRECCIÓN:	Cal. Villafuerte 315 – Miraflores
REPRESENTANTE LEGAL:	Luis Rodriguez Bedregal
Nº DE TRABAJADORES:	7

PRODUCTO QUE PROVEE

1.	Cocoa
2.	Leche Condensada
3.	Leche Evaporada
4.	Manjar Blanco
5.	Leche condensada
6.	Leche evaporada
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	

Observaciones: Contamos con fichas técnicas actualizada

.....

.....
VºBº

REGISTRO		EA-P-025
		REG. -001
	FICHA DE PROVEEDORES	VERSION:00

FICHA DE PROVEEDORES DE FÁBRICA

EMPRESA:	Selec Nut (Herbert Alberto Bayona Valdivia)
R.U.C.:	10425121001
RUBRO:	Venta de castaña
DIRECCIÓN:	Cal. Huascar 424 P.J. 1 de Octubre
REPRESENTANTE LEGAL:	Herbert Alberto Bayona Valdivia
Nº DE TRABAJADORES:	---

PRODUCTO QUE PROVEE

1.	Castañas
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	

Observaciones: Contamos con fichas técnicas actualizada

.....

.....
VºBº

REGISTRO		EA-P-025
		REG. -001
	FICHA DE PROVEEDORES	VERSION:00

FICHA DE PROVEEDORES DE FÁBRICA

EMPRESA:	Tecnica S.A.C.
R.U.C.:	20454944543
RUBRO:	Venta y distribución de Productos de Limpieza
DIRECCIÓN:	Urb. Campiña Dorada E 11
REPRESENTANTE LEGAL:	Javier Pinto Manrique
Nº DE TRABAJADORES:	9

PRODUCTO QUE PROVEE

1. Desengrasantes
2. Desinfectantes
3. Detergentes
4. Gorros Descartables
5. Jabon Liquido
6. Mascarillas
7. Papel higiénico
8. Papel toalla
9.
10.
11.
12.
13.
14.
15.
16.
17.
18.
19.
20.

Observaciones: Contamos con fichas técnicas actualizada

.....

.....
VºBº

REGISTRO		EA-P-025
		REG. -001
	FICHA DE PROVEEDORES	VERSION:00

FICHA DE PROVEEDORES DE FÁBRICA

EMPRESA:	Librería y Tipografía Ordoñez S.R.L.
R.U.C.:	20498030875
RUBRO:	Librería
DIRECCIÓN:	Cal. Santo Domingo 400 Arequipa
REPRESENTANTE LEGAL:	Eduardo Alberto Ordoñez Banda
Nº DE TRABAJADORES:	20

PRODUCTO QUE PROVEE

1.	Papel Mantequilla
2.	Artículos de Escritorio
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	

Observaciones:

.....

.....

.....

VºBº

REGISTRO		EA-P-025
		REG. -001
	FICHA DE PROVEEDORES	VERSION:00

FICHA DE PROVEEDORES DE FÁBRICA

EMPRESA:	AI & Quim S.R.L.
R.U.C.:	20370017752
RUBRO:	Distribución de Artículos de Limpieza
DIRECCIÓN:	Urb. Juan P. Vizcardo y Guzman M 23 – J.L.B.R.
REPRESENTANTE LEGAL:	Mauricio Cardenas Aleman
Nº DE TRABAJADORES:	3

PRODUCTO QUE PROVEE

1. Lava vajillas
2. Lejía
3. Esponjas
4. Limpiavidrios
5. Ambientador
6. Esponjas metálicas
7.
8.
9.
10.
11.
12.
13.
14.
15.
16.
17.
18.
19.
20.

Observaciones: *Contamos con fichas técnicas actualizada*

.....

.....
VºBº

REGISTRO		EA-P-26
		REG. -001
	CONTROL DE CÁMARA DE CONSERVACIÓN	VERSION:00

CONTROL DE CÁMARA FRIGORÍFICAS

FECHA						FECHA					
HORA	CÁMARA 1	CÁMARA 2	CÁMARA 3	CÁMARA 4	CÁMARA 5	HORA	CÁMARA 1	CÁMARA 2	CÁMARA 3	CÁMARA 4	CÁMARA 5
FECHA						FECHA					
HORA	CÁMARA 1	CÁMARA 2	CÁMARA 3	CÁMARA 4	CÁMARA 5	HORA	CÁMARA 1	CÁMARA 2	CÁMARA 3	CÁMARA 4	CÁMARA 5
FECHA						FECHA					
HORA	CÁMARA 1	CÁMARA 2	CÁMARA 3	CÁMARA 4	CÁMARA 5	HORA	CÁMARA 1	CÁMARA 2	CÁMARA 3	CÁMARA 4	CÁMARA 5

REGISTRO		EA-P-028
		REG. -003
	CERTIFICADO DE CALIBRACIÓN DEL PROVEEDOR	VERSION:00

AÑO.....

IDENTIFICACIÓN DEL EQUIPO CALIBRADO

Coding	Equipo	Marca	Número de serie	Modelo

IDENTIFICACIÓN DEL EQUIPO PATRÓN

Descripción	Marca	Modelo	Nº serie	Vigencia de calibrado	Incetidumbre

DATOS DE PROCESO DE CALIBRACIÓN

Procedimiento utilizado	
Fecha de calibración	
Vigencia de la calibración	
Condiciones ambientales durante la calibración	
Resultados de la calibración	

NOMBRE Y FIRMA:

FECHA DE VIGENCIA

NOMBRE Y FIRMA:

REGISTRO		EA-P-029
		REG. -001
	RESUMEN DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	VERSION:00

ENCUESTAS REALIZADAS		PERIODO	
TEMAS		PTOS.	
ATENCION RECIBIDA			
PERFIL DEL SERVICIO			
CALIDAD PRODUCTO/SERVICIO			
STD. SATISFACCIÓN AL CLIENTE			
TEMAS		Nº OBS	T. PTOS.
EN GENERAL			PROM.
ATENCIÓN RECIBIDA			
ATENCION A SUS LLAMADAS			
ATENCION Y CORTESIA DE LA RECEPCIONISTA			
PERFIL DEL SERVICIO			
ATENCION DEL RESPONSABLE Y/O VENDEDOR			
GESTION PRODUCCION			
GESTION DESPACHO			
GESTION ADMINISTRATIVA			
GESTION DE FACTURACION			
SUBTOTAL			
CALIDAD DEL PRODUCTO /SERVICIO			
EL PRODUCTO CUMPLIO CON SUS EXPECTATIVAS			
EL SERVICIO EN GENERAL CUMPLIO CON SUS EXPECTATIVAS			
SUBTOTAL			
RESUMEN GENERAL			

OBSERVACIONES	

	FIRMA GERENCIA ADMINISTRATIVA Y DE RECURSOS HUMANOS
--	--

REGISTRO		EA-P-029
		REG. -002
	RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	VERSION:00

ENCUESTAS REALIZADAS		PERIODO	
-----------------------------	--	----------------	--

TEMAS	PTOS.
ATENCION RECIBIDA	0.00
PERFIL DEL SERVICIO	0.00
CALIDAD PRODUCTO/SERVICIO	0.00

STD. DE SATISFACCION AL CLIENTE	0.00
--	-------------

TEMAS	Nº OBS	T. PTOS.	PROM.
EN GENERAL			
ATENCIÓN RECIBIDA			
ATENCION A SUS LLAMADAS	0	0	0.0
ATENCION Y CORTESIA DE LA RECEPCIONISTA	0	0	0.0
PERFIL DEL SERVICIO			
ATENCION DEL RESPONSABLE Y/O VENDEDOR	0	0	0.0
GESTION ADMINISTRATIVA	0	0	0.0
GESTION DE FACTURACION	0	0	0.0
SUBTOTAL		0	0.0

CAPACITACIÓN			
COMO CONSIDERA EL DESARROLLO DEL CURSO REALIZADO EN CUANTO AL LOGRO DE LAS EXPECTATIVAS	0	0	0.0
UTILIDAD DE LOS CURSOS PARA BENEFICIARIOS	0	0	0.0
SUBTOTAL		0	0.0

RESUMEN GENERAL		0	0	0.0
------------------------	--	----------	----------	------------

OBSERVACIONES	

FIRMA COMERCIAL

REGISTRO		EA-P-032
		REG. -002
	PLAN DE AUDITORIA DE SGC	VERSION:00

PLAN DE AUDITORIA DEL SGC

Fechas de la Auditoria		Tipo de Auditoria	
Objetivo de la Auditoria			
Criterios de Auditoria			
Auditor principal			
Equipo Auditor			
Documentos y registro requeridos			
Otros Requerimientos y Criterios de Auditoria			

ELABORADO POR:	APROBADO POR:

REGISTRO		EA-P-032
		REG. -003
	RESUMEN DE AUDITORIA	VERSION:00

RESUMEN DE AUDITORIA			
Fechas de Auditoria		Código de Auditoria	
Áreas/unidades/actividades			
Alcance de la Auditoria			
Responsable Principal	Cargo	Firma	
Auditor Principal	Nombre	Firma	
Auditores			
Requisito	Cant. De NC	Ref. de No de no conformidad	
4. Sistema de Gestión de 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 de 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 de Servicios		
7.6.	Control de dispositivos de seguimiento y medición		
8. Medición, Análisis y Mejora			
8.1.	Generalidades		
8.2.	Seguimiento y Medición		
8.3.	Control del Producto no Conforme		

REGISTRO		EA-P-038
		REG. -002
	ACCIÓN PREVENTIVA	VERSION:00

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD, DESVIÓ O SUGERENCIA

Fecha:

Confeccionó:

CLASIFICACIÓN DE LA ACCIÓN

Registro N°:

No Conformidad N°

(Marcar con una X según corresponda)

ORIGEN	SERVICIO AFECTADO	ACCIÓN
<i>"Capriccio"</i>	<i>Comercial</i>	<i>Correctiva</i>
<i>Cliente</i>	<i>Producción</i>	<i>Preventiva</i>
	<i>Despacho</i>	<i>Sugerencia de mejora</i>
	<i>Compras</i>	
	<i>Administrativa</i>	
	<i>Facturación</i>	
	<i>Otra</i>	

ANÁLISIS DE LA CAUSA DE LA NO CONFORMIDAD O DESVIO Y SOLUCION A ADOPTAR
ANÁLISIS DE LA CAUSA:

SOLUCIÓN A ADOPTAR:

Responsable de la Solución

Fecha de Compromiso

Gerente General

VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO/EFFECTIVIDAD

CUANTIFICACION DE LA NO CONFORMIDAD

FECHA: