

UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA

Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas



**IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA DE CALIDAD
DE ACUERDO A LA NORMA TECNICA PERUANA
ISO 9002 EN UNA PLANTA EMBOTELLADORA DE
BEBIDAS GASEOSAS**

INFORME DE INGENIERIA

Para optar el Titulo profesional de:

INGENIERO INDUSTRIAL

MAXIMO ANTONIO MESONES MALAGA

Lima – Peru

2,000

DEDICATORIA

**A mi adorada esposa, a mis hijas,
a mis queridos padres y a mis
hermanos por su apoyo
invalorable y permanente cariño.**

DESCRIPTORES TEMATICOS

- 1. Industria de Bebidas Gaseosas**
- 2. Sistema actual de Aseguramiento de la Calidad**
- 3. Sistemas de Aseguramiento de la Calidad**
- 4. Implementación de la Norma Técnica Peruana ISO 9002**
- 5. Manual de Calidad de la Industria de Bebidas Gaseosas**
- 6. Procedimientos de Calidad de la Industria de Bebidas Gaseosas**

INDICE

DEDICATORIA.....	ii
DESCRIPTORES TEMATICOS.....	iii
INDICE.....	iv
RESUMEN.....	1
INTRODUCCION.....	5

CAPITULO 1.- ASPECTOS GENERALES

1.1	Breve Historia de las Industrias de Bebidas	
	Gaseosas	7
1.2	Antecedentes de la Empresa	8
1.3	Problemática de la Empresa.....	10
1.4	Planteamiento del Problema	13
1.5	Objetivo y Alcance del Estudio	16

CAPITULO 2.- SISTEMA ACTUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

2.1	Sistema Actual	17
2.2	Nivel de Implementación del Sistema	18
2.3	Limitaciones de la Implementación	18
2.4	Objetivo logrados	18

CAPITULO 3.- SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

3.1	Calidad Total	22
3.2	Círculos de Calidad	23
3.3	Norma Peruana ISO 9000	23

CAPITULO 4.- IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TECNICA PERUANA ISO 9000

4.1	Diagnóstico de la situación actual	26
4.2	Implementación de la Norma ISO 9002	27
4.3	Auditoría Interna	28
4.4	Auditoría de Certificación	32

CAPITULO 5.- MANUAL DE CALIDAD DE LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS

5.1	Introducción	33
	01 Preámbulo	33
	02 Mensaje del Director General	34
	03 Revisiones del Manual	35
	04 Definiciones	35
	05 Tabla de Correspondencia con ISO 9001	38
5.2	Estructura Organizativa y Política de Calidad	40
5.2.1.	Personalidad Jurídica de la Industria de Bebidas Gaseosas.....	40
5.2.2	Objeto Social y Responsabilidad Civil.....	41
5.2.3	Estructura Organizativa.....	41

5.2.4	Delegaciones de Autoridad y de Responsabilidad.....	43
5.2.5	Política de Calidad.....	43
5.2.6	Formación de Personal.....	46
5.2.7	Calificación y Certificación del Personal.....	48
5.2.8	Gestión de los Medios Auxiliares.....	48
5.3	Definición de las Funciones.....	54
5.3.1	Dirección General.....	54
5.3.2	Gerencia General.....	55
5.3.3	Departamentos de Apoyo.....	45
5.3.4	Divisiones Técnicas.....	58
5.4	Prestaciones de la Industria de Bebidas Gaseosas..	61
5.4.1	Naturaleza de los Servicios y Metodologías..	61
5.4.2	Compromiso de Confidenciabilidad.....	63
5.4.3	Subcontratación.....	64
5.4.4	Disposiciones Generales referente a los Servicios.....	66
5.4.5	Reclamos de Clientes.....	72
5.5	Gestión del Sistema de Calidad.....	74
5.5.1	Revisión del Sistema de Calidad.....	74
5.5.2	Revisión del Sistema de Calidad.....	80
5.5.3	Acciones Correctivas.....	81
5.5.4	Sistema de Auditoría Interna dela Calidad.....	82
5.5.5	Control Continuo de la Calidad.....	85
5.5.6	Registro de la Calidad.....	86

CAPITULO 6.- PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD DE LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS

6.1	Procedimientos Generales de Calidad	88
6.2	Procedimientos Específicos de Calidad	89
6.3	Instrucciones Técnicas	90
6.4	Instrucciones Administrativas	91

CAPITULO 7.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .. 92

7.1	Conclusiones.....	92
7.2	Recomendaciones.....	94

BIOGRAFIA

ANEXOS

RESUMEN

El presente documento explica la implementación de un Sistema Moderno de Aseguramiento de la Calidad, aplicando la Norma Peruana ISO 9002, a una empresa dedicada a la Fabricación y Comercialización de Bebidas Gaseosas, cuya organización está constituida por las siguientes áreas funcionales: Producción, Finanzas y Contabilidad, Comercialización, Recursos Humanos y Sistemas.

Durante la realización del presente Informe de Ingeniería, se ha determinado que la Empresa de Fabricación y Comercialización de Bebidas Gaseosas solo aplicará la Norma Peruana ISO 9002 a las siguientes áreas:

- Producción
- Comercialización
- Recursos Humanos

El trabajo implica desarrollar los siguientes puntos que se resumen:

A) Industria de Bebidas Gaseosas – Aspectos Generales

La Corporación José R. Lindley S.A., fue fundada en 1910, en un local no mayor de 200 m² en el Distrito del Rimac, y desde un inicio ha mostrado un claro arraigo al sentido nacionalista, se inicia con el embotellado de Aguas gasificadas Santa Rosita y después de muchos años de búsqueda de una bebida clara y fresca, fue lanzada al mercado Inca Kola en 1935, año en que la ciudad de Lima cumplía 400 años de fundación. Desde allí se ha convertido en la bebida de todos los peruanos, logrando gran aceptación a nivel nacional, llegando a todo el territorio, a través de sus embotelladores en provincia.

Hasta el momento se ha otorgado franquicias de tres embotelladoras de Estados Unidos de Norte América, en Nueva Jersey, California y Florida, a través de las cuales llega a 18 estados, además de otras empresas en Ecuador y Bolivia

Visa INC. Una firma con sede en Nueva York que cuenta con los derechos de comercialización de la bebida fuera del Perú espera que esta bebida carbonada de color amarillo se convierta en la gaseosa preferida de los estadounidenses de origen latinoamericano de Estados Unidos, para lo cual es indispensable en la actualidad que la empresa se encuentre Certificada en la Norma ISO 9000.

B) Sistema actual de Aseguramiento de la Calidad

El Sistema de Calidad que actualmente es aplicado en la empresa se denomina Círculos de Calidad. Este sistema si bien fue aplicado eficientemente en su momento, en la actualidad no se encuentra totalmente implementado, por lo que el control de las diferentes etapas de la producción, almacenamiento, distribución y servicios posventa se han visto seriamente amenazados. La auditoria de diagnostico nos ha demostrado fehacientemente que nuestra empresa no esta desarrollando productos controlados eficazmente, por lo que se hace evidente la necesidad de la implementación de un sistema adecuado y moderno de calidad que nos permita entrar al nuevo milenio suministrando productos de calidad y a satisfacción de nuestros clientes.

C) Sistemas de Aseguramiento de la Calidad

Para la solución de nuestros problemas consideramos la implementación de Sistemas de Aseguramiento de la Calidad Modernos, Económicos y adecuados a nuestra realidad. Los Sistemas de Aseguramiento de la Calidad Modernos son:

a) Calidad Total

La filosofía de la implementación de la Calidad Total en una empresa, esta basada en el mejoramiento continuo de sus controles de calidad, relacionados con el producto suministrado a sus clientes, en donde no se analiza las diferentes etapas de un proceso productivo en relación al control puntual por etapas, sino que, el control de calidad del proceso solo se analiza internamente en la empresa. Se definen políticas de calidad, se establecen procedimientos y controles del proceso productivo. Controles que devienen en un proceso de reingeniería permanente.

b) Círculos de Calidad

El sistema denominado Círculos de Calidad establece una dinámica divisional por tipo de actividad, proceso y responsabilidad, en la cual un grupo determinado de personas de una empresa relacionadas entre sí con aspectos del proceso, se reúnen para discutir y analizar la confección de nuevos procedimientos, revisión de los actuales, implementación de modificaciones que les permitan un mejoramiento continuo de su sistema de calidad. Estos grupos tienen la autonomía y libertad suficientes para poder ajustar permanentemente las desviaciones encontradas por cualquiera de sus miembros, relacionadas al proceso que este grupo controle.

c) Sistema de Calidad ISO - 9000

Este sistema forma parte de un conjunto de tres (3) normas que establecen los requisitos de los sistemas de calidad, que pueden ser utilizados en el aseguramiento externo de la calidad. Los diferentes modelos de aseguramiento de la calidad establecidos en las tres (3) normas que se citan a continuación, representan tres (3) formas distintas de requerimientos para los

sistemas de la calidad, adecuados para que un proveedor demuestre su capacidad y para que organismos externos evalúen dicha capacidad.

D) Implementación de la Norma Peruana ISO 9002

La Empresa de Bebidas Gaseosas que es una industria de proceso en la que el diseño no se realiza, ha considerado conveniente aplicar en nuestro Sistema de Aseguramiento de la Calidad la Norma NTP-ISO 9002.

La implementación de esta Norma Técnica, nos permitirá desarrollar nuestros productos con un elevado nivel de calidad, asegurándonos la utilización de un sistema de la calidad que establezca procedimientos adecuados para cumplir con los requisitos de la norma y lograr nuestros objetivos comerciales.

E) Manual de Calidad de la Industria de Bebidas Gaseosas

Durante la confección del presente Informe de Ingeniería, se ha confeccionado un Manual de Calidad para la Industria de Bebidas Gaseosas, cuya implementación estará a cargo del Representante de la Dirección de dicha empresa, y requerirá una revisión de esta implementación dentro de los próximos seis (6) meses.

F) Procedimientos de Calidad de la Industria de Bebidas Gaseosas

Durante la elaboración del presente Informe de Ingeniería, se ha confeccionado los Procedimientos necesarios para desarrollar la implementación del Sistema de la Calidad para la Industria de Bebidas Gaseosas, cuya implementación estará a cargo del Representante de la Dirección de dicha empresa, y requerirá una revisión de esta implementación dentro de los próximos seis (6) meses.

INTRODUCCION

El proceso de expansión de la compañía en el mercado ha sido vertiginoso y descontrolado, no habiéndose realizado un adecuado planeamiento de los procesos de distribución, almacenamiento, servicio post venta, control y tramitación de reclamos de clientes, control de promociones en relación a la producción y control de productos no conformes.

Estas desviaciones encontradas durante una auditoria de diagnostico, nos han permitido encontrar y definir el problema en nuestra compañía, la falta de un adecuado Sistema de Calidad que nos permita monitorear permanentemente nuestros procesos, tendiendo de esta forma a la minimización de los riesgos y de esta manera atender eficientemente la demanda de nuestros productos, tanto en el mercado nacional como en el internacional.

La globalización de la economía nos obliga permanentemente a adecuarnos a las nuevas tecnologías que el mercado impone.

Parte de esta globalización, es la implementación de Sistemas de Calidad que permitan al productor reducir sus riesgos y que satisfagan las necesidades del usuario – comprador, dentro de las prestaciones establecidas previamente.

La implementación de un adecuado Sistemas de Calidad nos permitirá una expansión ordenada de la compañía en el mercado, permitiendo el correcto monitoreo de las diferentes etapas de producción, almacenamiento, suministro y servicio posventa. Asimismo, durante el proceso productivo, un control adecuado de productos no conformes.

El objetivo de este estudio es la implementación de un Sistema de Calidad integral en nuestra compañía, que nos permita desarrollar nuestros productos dentro de un marco de normas y procedimientos internacionalmente reconocidos y de esta manera poder expandirnos mas aún en el mercado mundial, obteniendo un certificado de calidad del mas elevado nivel dentro de las Normas ISO 9000.

CAPITULO 1

ASPECTOS GENERALES

1.1 Breve Historia de las Industrias de Bebidas Gaseosas

La industria de bebidas gaseosas entre los años 1989 y 1993 tuvo unos ingresos muy reducidos, en 1994 registro un crecimiento en volumen entre 35% y 40% a nivel nacional. Este crecimiento se debió específicamente a una agresiva estrategia de precios, en 1995 obtuvo un decrecimiento de su consumo debido al incremento de precios.

La industria de bebidas gaseosas registra un incremento de 19.2% en 1998 y durante los primeros 6 meses de 1999 su incremento fue del 21.3%. Este crecimiento se debe al Fenómeno del Niño que trajo consigo una larga temporada de calor a finales de 1997, lo cual se prolongo hasta el primer semestre en 1999. En julio 1998 hubo un decrecimiento del 2% de las ventas ocasionando por las agresivas promociones entre las principales empresas competidoras:

- Corporación José R. Lindley S.A.
- Grupo Inchcape (Embotelladora Latinoamericana S.A.)
- Cepsa
- Industria Añanos S.A. (Kola Real).
- Embotelladora Rivera (Concordia, Chicky, Tentación, Triple Cola)

La competencia en el mercado de Gaseosas de Lima, siempre se ha centrado entre las marcas Coca Cola e Inca Kola. Sin embargo el ingreso de marcas provincianas le ha dado mayor dinamismo al mercado.

La coyuntura que generó el Fenómeno del Niño favoreció el ingreso de marcas económicas y contribuyó a que este mercado se desarrolle. Según las cifras de CCR en agosto de 1999 en Lima Metropolitana, Inca Kola sigue líder en el mercado Limeño de Gaseosas, con un 30.4%, el segundo lugar lo ocupa Coca Cola que tiene el 28.1%, la tercera posición lo ocupa Kola Real (Industria Años) con el 6.9% de participación.

1.2 Antecedentes de la Empresa

La Corporación José R. Lindley S.A., fue fundada en 1910, en un local no mayor de 200 m² en el Distrito del Rimac, y desde un inicio ha mostrado un claro arraigo al sentido nacionalista, se inicia con el embotellado de Aguas gasificadas Santa Rosita y después de muchos años de búsqueda de una bebida clara y fresca, fue lanzada al mercado Inca Kola en 1935, año en que la ciudad de Lima cumplía 400 años de fundación. Desde allí se ha convertido en la bebida de todos los peruanos, logrando gran aceptación a nivel nacional, llegando a todo el territorio, a través de sus embotelladoras en provincia.

Hasta el momento se ha otorgado franquicias de tres embotelladoras de Estados Unidos de Norte América, en Nueva Jersey, California y Florida, a través de las cuales llega a 18 estados, además de otras empresas en Ecuador y Bolivia

Visa INC. Una firma con sede en Nueva York que cuenta con los derechos de comercialización de la bebida fuera del Perú espera que esta bebida carbonada de color amarillo se convierta en la gaseosa preferida de los estadounidenses de origen latinoamericano de Estados Unidos.

Inca Kola vende anualmente en ese país US\$ 4 millones, aunque esta cantidad es mínima si se compara con US\$ 30 mil millones en ventas de la Industria de Bebidas en Estados Unidos de NA.

Según cálculos de revistas especializadas como Beverage World la compañía ha experimentado un crecimiento anual sostenidos de 25% durante los últimos tres años. La firma proyecta vender 10 millones de dólares en el año 2000, lo cual sería una fracción considerable de las ventas en el Perú.

A diferencia de Perú, donde el producto de la firma Corporación José R. Lindley S.A. compite frontalmente contra la Coca Cola, en Estados Unidos de NA. la penetración al mercado se busca por un flanco: el segmento conocido como el de bebidas étnicas. Inca Kola es consumida no solo por peruanos sino por diversos grupos de latinoamericanos. Estudios de mercado indican que un 75% de los consumidores en Estados Unidos, son de origen latinoamericano mientras que un 25% pertenecen a otros grupos.

Pruebas de degustación realizadas en diversos mercados norteamericanos sorprendieron al indicar que 9 de cada 10 niños, sin importar el grupo étnico al que pertenecen, les gusta el producto, algo similar ocurre en los adultos.

Esto explicaría por que la firma VISA Inc. ha logrado introducir con éxito el producto en mercados que abarcan desde Miami hasta Massachusetts y desde Nueva York hasta California, con una línea que incluyen botellas de plástico de dos litros, de medio litro y latas de 275 ml.

Inca Kola también se exporta a otros países desde Estados Unidos, siendo el principal mercado Japón, que recibe unas 60,000 cajas del producto (cada caja con 8 botellas de 2 litros, de 24 latas o de 24 botellas de ½ litro). Otros

mercados son Australia, Canadá, Ecuador, Francia, República Dominicana, Puerto Rico, España y Suecia.

Actualmente la mira esta puesta en mercados orientales incluida China, donde se han realizado pruebas de degustación.

La Corporación José R. Lindley se siente alentada no solo por la acogida que recibe el producto en Japón sino además por la curiosa preferencia de la colonia china en el Perú por la gaseosa.

Además de Inca Kola existen otras marcas que se vienen comercializando como son: Frugos, Break, Ron Cola, Agua de mesa Seltz, Bebida de frutas Windy, logrando gran expectativa de mercado la marca Break por lograr sus objetivos de ventas en tan poco tiempo.

1.3 Problemática de la Empresa

Durante el desarrollo de mis actividades diarias primero como Control de Inventario, Encargado de Operaciones Sur y como Coordinador de Abastecimiento en el Departamento de Logística Distribución de la Corporación José R.Lindley S.A. me percate en mi calidad de egresado de la Facultad de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional de Ingeniería, que la distribución de nuestros Productos Terminados tenía serias deficiencias, generadas por:

- La falta de control en la revisión de nuestras ofertas propuestas.
- La inadecuada respuesta a los reclamos de los clientes.
- La falta de Control de los Productos No Conformes.

De lo observado al Control de los Productos Terminados, se pudo determinar que no existía un Procedimiento documentario de

Almacenamiento y Distribución en los Almacenes de la Corporación se procedió a la elaboración de un Procedimiento y un Diagrama de Flujo de Producto Terminado, para establecer los Puntos Críticos de Control y se analiza sobre el Control de los Productos No Conformes.

Donde el Objetivo era establecer el Procedimiento para la Recepción, Almacenamiento y despacho del Producto Terminado en los Almacenes de Distribución y para el transporte al punto de venta. Su alcance era donde la presente instrucción se aplica todas las actividades y equipos involucrados en la Recepción, Almacenamiento y Despacho en el Almacén de Distribución y el Transporte del Producto Terminado al punto de venta. Nosotros como comercialización somos el nexo entre la producción y el consumidor final que es el cliente. Se pudo observar una falta de comunicación entre las áreas involucradas y detectando las anomalías existentes. El flujograma del Procedimiento de Almacenamiento y Distribución de Productos Terminados aparece en el Anexo N°1.

Con el propósito de resolver en el más breve plazo estas deficiencias encontradas, se procedió a analizar y verificar a través del Departamento de Control de Calidad, con el propósito de verificar el grado de implementación del Sistema de Calidad utilizado en nuestra empresa en la actualidad (Círculos de Calidad); asimismo, que se definan los logros que este sistema arroja y se comparase estos logros y sus anomalías, con la implementación de Sistemas de Calidad más modernos.

A pesar de funcionar como Corporación José R.Lindley S.A. a través de la fusión de las Empresas Distralsa, Frutos del País y José R.Lindley e Hijos S.A. se pudo comprobar que no existe un Sistema de Calidad que indiquen las Normas y Procedimientos a establecer.

Realice un análisis junto con el asesoramiento de personal de auditores de Berau Veritas Quality Internacional (BVQI), del grado de implementación del Sistema de Calidad definido como Círculos de Calidad. Este análisis se tuvo como base en la Auditoría de Diagnóstico llevada a cabo y arrojó que nuestra compañía tenía una serie de deficiencias, que dentro de la metodología de los modernos Sistemas de la calidad se define como anomalías al Sistema.

Las anomalías encontradas fueron las siguientes:

No se ha podido evidenciar la existencia de una adecuada Política de Calidad.

No se ha podido evidenciar la existencia de un Sistema de Calidad.

No existen Procedimientos para el Control de Documentos y de los datos.

No se ha podido evidenciar la existencia de Procedimientos para la Identificación y trazabilidad de los Productos.

No se ha podido evidenciar la existencia de Procedimientos para el Control de los Procesos.

No se ha podido evidenciar claramente la existencia de Procedimientos para la Inspección y ensayos de los Productos.

No se ha podido evidenciar la existencia de Procedimientos para el Control de los productos No Conformes.

No se ha podido evidenciar la existencia de Procedimientos para las acciones Correctivas y Preventivas.

No se ha podido evidenciar la existencia de Procedimientos para la Manipulación, Almacenamiento, embalaje, conservación y entrega del Producto.

No existen Procedimientos para el control de Registros de calidad.

No existen Procedimientos para la realización de Auditorias Internas de Calidad.

No existen Procedimientos específicos para la realización del servicio posventa.

No se ha podido evidenciar la existencia de Procedimientos para la realización de Técnicas Estadísticas.

1.4 Planteamiento del Problema

La empresa para su proceso de embotellado cuenta con una (1) planta de producción de bebidas y una (1) de Néctares; para el almacenamiento de los productos terminados cuenta con dos (2) Almacenes de Distribución.

Para la comercialización de sus productos utiliza los siguientes canales de distribución:

- a) Canal de Venta Directa al Minorista, mediante el reparto a los diferentes puntos de ventas con vehículos propios o de terceros.
- b) Canal de Distribuidores exclusivos que tiene asignado mediante contacto de exclusividad, territorios segmentados con una cartera de clientes.

c) Canal de Mayoristas calificado por su volumen de venta, y no tiene un territorio asignado.

d) Ambulantes de la Gran Lima Metropolitana.

e) Autoservicio.

El despacho del Producto Terminado a todos los Canales de Distribución se realiza a través de sus Almacenes de Distribución. Solo para el caso de Distribuidores exclusivos o Mayoristas que compran carga completa se efectúa el despacho a través del Almacén de Fabrica.

Dado que los volúmenes de ventas registrados nos muestran que el 80% de las ventas en Cajas Físicas están concentradas en la Bebida Gasificadas, y ocupando los néctares el 20% de las ventas en Cajas Físicas, el proceso de Abastecimiento se realiza con mayor énfasis en la Planta de Bebidas Gasificadas.

Debemos indicar que durante el proceso productivo, se utilizan las siguientes materias primas: Agua, Gas carbónico, Jarabe, Acidulantes y Preservantes, envases de vidrio, Psh y Pet.

El proceso productivo se inicia con la extracción del Agua, y su respectiva purificación, una línea de agua es la de lavado de envases y cajas plásticas que retornan del mercado, la otra línea de agua alimenta la zona de preparación de jarabes, que va a ser utilizado en el proceso de embotellado. Una vez obtenido los envases limpios que salen de la lavadora, ingresan a una máquina donde se registran defectos de los envases para ser retirados automáticamente, los envases que no tienen la limpieza adecuado, vuelven nuevamente a la lavadora de envases. En la línea de embotellado, se mezclan por debajo de 7 grados centígrados el gas

para luego ser llenado en los envases automáticamente, la tapadora (Corona o plástica) sellan las botellas. Por ultimo, las botellas son revisadas por un sensor de nivel que detectan las botellas de bajo nivel para separarlas automáticamente.

Las botellas llenas, llegan a la zona de paleteado donde son colocadas en las cajas limpias y apiladas sobre parihuelas, listas para ser enviadas al Almacén de Distribución.

La compañía cuenta con dos (2) plantas de producción, localizadas en la ciudad de Lima, una en el Distrito de Lima y otra en el distrito de San Juan de Lurigancho; Asimismo, cuenta con dos (2) Almacenes de Distribución, uno en el Distrito de Chorrillos y otro en la zona Industrial de Lima.

El proceso de expansión de la compañía en el mercado ha sido vertiginoso y descontrolado, no habiéndose realizado un adecuado planeamiento de los procesos de distribución, almacenamiento, servicio post venta, control y tramitación de reclamos de clientes, control de promociones en la relación a la producción y control de productos no conformes.

Estas desviaciones encontradas durante una auditoria de diagnostico, nos han permitido encontrar y definir el problema en nuestra compañía, **“la falta de un adecuado Sistema de la Calidad”** que nos permita monitorear permanentemente nuestros procesos, tendiendo de esta forma a la minimización de los riesgos y de esta manera atender eficientemente la demanda de nuestros productos, tanto en el mercado nacional como en el internacional.

1.5 Objetivo y Alcance del Estudio

El Objetivo y el Alcance de este estudio, es la implementación de un Sistema de la Calidad integral en nuestra compañía, que nos permita desarrollar nuestros productos dentro de un marco de Normas y Procedimientos internacionalmente reconocidos y de esta manera poder expandirnos mas aún en el mercado mundial, obteniendo un certificado de calidad del mas elevado nivel dentro de las Normas ISO 9000.

La Norma Técnica ISO 9000 forma parte de un conjunto de normas que establecen los requisitos de los sistemas de calidad, que pueden ser utilizados en el aseguramiento externo de la calidad. Los diferentes modelos de aseguramiento de la calidad son:

- a) NTP-ISO 9001. - Modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio posventa.
- b) NTP-ISO 9002. - Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción, instalación y servicio posventa.
- c) NTP-ISO 9003. - modelo para el aseguramiento de la calidad en la inspección y ensayos finales.

Luego de analizar todos y cada uno de los procesos que son realizados en nuestras plantas de producción, se ha considerado que la implementación de un Sistema de Calidad deberá tener un alcance que involucre nuestra producción, almacenamiento, distribución y servicio posventa, por tal razón, en nuestra compañía se implementará la Norma Técnica Peruana-ISO 9002.

CAPITULO 2

SISTEMA ACTUAL DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

2.1 Sistema Actual

El Sistema de Calidad que actualmente es aplicado en la empresa se denomina Círculos de la Calidad.

Este sistema si bien fue correctamente aplicado en su momento, en la actualidad no se encuentra implementado, por lo que el control de las diferentes etapas de la producción, almacenamiento, distribución y servicios posventa se han visto seriamente amenazados.

La auditoria de diagnostico realizada con anterioridad al presente estudio, nos ha demostrado fehacientemente que nuestra empresa no esta desarrollando productos controlados eficazmente, por lo que se hace evidente la necesidad de la implementación de un adecuado y moderno sistema de la calidad que nos permita ingresar al nuevo milenio suministrando productos óptimos, a satisfacción de nuestros clientes, aplicando en nuestros procesos Normas Internacionales de Calidad que nos aseguren un mercado permanente.

2.2 Nivel de Implementación del Sistema

El actual Sistema de Aseguramiento de la Calidad, inició su implementación, en la Industria de Bebidas Gaseosas, en la década de los 80's, cuando se encontraba en auge el Tema de la Calidad Industrial del Proceso, base de los actuales sistemas que han sido permanentemente mejorados con el denominado Principio de la Reingeniería.

El real nivel de implementación se encuentra en el orden del 36% de las áreas productivas de la empresa, por lo que, por el tiempo transcurrido se considera que la implementación no ha dado resultados satisfactorios.

2.3 Limitaciones de la Implementación

En la implementación del Sistema denominado Círculos de la Calidad, en la Industria de Bebidas Gaseosas, estuvo a cargo de la Gerencia General, la cual por su recargada labor, no desarrollo una adecuada política de calidad en la que estuvieran involucrados todos y cada uno de los trabajadores de la empresa. Su implementación fue deficiente y la importancia que al tema se le dio en la empresa, siempre fue de segundo orden. Esta anómala situación, trajo como resultados, gran cantidad de reclamos de clientes por diferentes situaciones, lo que motivo una baja en nuestras ventas y una elevada reducción de nuestros ingresos, durante los dos (2) últimos años.

2.4 Objetivo logrados

Siendo los Objetivos Presupuestales unas necesidades en las que se sustenta el crecimiento armónico de la compañía, es indispensable dimensionales adecuada y realistamente, por lo que estos están referidos a logros medibles en el tiempo y en nuestra economía.

Los objetivos para el año 1998, aplicando ineficientemente el Sistema de la Calidad denominado Círculos de la Calidad, fueron:

1. - Mínima rentabilidad REG/PVN del 12%. -

Durante los años 1,998 y 1,999 la rentabilidad relacionada a la producción neta vendida fue del orden del 8.8% y 11.6% respectivamente.

2. - Cero (0) emisión de notas de crédito.-

Durante los años 1,998 y 1,999 por desviaciones y descontroles en la ejecución del propuesto, emisión de facturas y faltas de revisión adecuada de nuestros contratos, la empresa se ha visto forzada a emitir Notas de Crédito, por un monto de US\$ 71,540.00, las cuales incidían negativamente en nuestra economía.

3. - Cero (0) Gastos por traslados no recuperables.-

Este objetivo ha sido cumplido eficientemente durante el año 1,999, por lo que consideramos que se debe mantener como objetivo prioritario y entrelazado al nuevo sistema de la calidad en lo referente a la Revisión de Contrato.

4. - Esfuerzo de Producción vendida superior al 80%. -

Durante los años 1,998 y 1,999 el Esfuerzo de la Producción Vendida fue del 68% y 71% respectivamente, siendo esta relación determinada entre la facturación y el gasto por subcontratistas internos y los costos de personal, no habiéndose logrado el objetivo.

5.- Reclamos de Clientes y No-Conformidades < 5% del total de Contratos.-

La falta de un adecuado sistema de la calidad nos ha generado elevados niveles de reclamos de clientes y gran cantidad de acciones correctivas relacionadas a nuestro ineficiente sistema de calidad.

Nuestros clientes no están satisfechos con nuestras respuestas a sus reclamos y nuestras acciones correctivas no solucionan y mejoran nuestras desviaciones.

Durante el año 1,999 se han recibido 9,390 reclamos, que representan el 24.3% de nuestros servicios de distribución; Servicio que es el que más reclamos se ha recibido históricamente.

Del análisis realizado a los presupuestos de los años 1,998 y 1,999, se ha podido determinar la siguiente perdidas directas:

- a) La falta de control en la revisión de nuestras ofertas / propuestas durante el año 1,998 nos genero la emisión de Notas de Crédito por un monto de aproximadamente USD. 61,000.
- b) La inadecuada respuesta a los reclamos de clientes durante el año 1,998 nos genera la emisión de Notas de Crédito por un monto de aproximadamente USD. 87,000.
- c) La falta de control en la revisión de nuestras ofertas / propuestas durante el año 1,999 nos genero la emisión de Notas de Crédito por un monto de aproximadamente USD. 87,000.

- d) La inadecuada respuesta a los reclamos de clientes durante el año 1,999 nos generó la emisión de Notas de Crédito por un monto de aproximadamente USD. 81,000.
- e) Durante el año 1,998 la falta de control de los productos no conformes nos generó gastos por traslados no recuperables por un monto aproximado a USD. 230,000.

Las pérdidas indirectas por la utilización del actual sistema de la calidad, el cual no se ha implementado efectivamente, se pueden resumir en las siguientes:

- a) Al no existir un adecuado control a los productos no conformes, la empresa ha dejado de percibir ingresos por facturación en el orden del 4.02% del producto neto vendido. Porcentaje significativo en relación a la rentabilidad obtenida durante el año 1,998, que fue de 8.8 % del producto neto vendido.
- b) La política de Marketing implementada durante los años 1,998 y 1,999 afecta el presupuesto en el 17.21% y 18.05% respectivamente. Durante la realización del presupuesto para el año 2,000, esta política ha sido modificada teniendo en consideración la implementación del sistema de la calidad ISO 9002, por lo que el monto realizable en Marketing se elevará al 21.94% del presupuesto, beneficiando de esta forma la prospección de nuestros productos y transmitiendo a nuestros clientes potenciales la seguridad y la garantía de su calidad, este gasto lo consideramos una inversión de alta rentabilidad.

CAPITULO 3

SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

3.1 Calidad Total

La filosofía de la implementación de la Calidad Total en una empresa, esta basada en el mejoramiento continuo de sus controles de calidad, relacionados con el producto suministrado a sus clientes, en donde no se analiza las diferentes etapas de un proceso productivo con relación al control puntual por etapas, sino que, el control de calidad del proceso solo se analiza internamente en la empresa. Se definen políticas de calidad, se establecen procedimientos y controles del proceso productivo. Controles que devienen en un proceso de reingeniería permanente.

Este sistema de calidad fue implementado en nuestra empresa en los años 80, habiendo sido progresivamente abandonado por la falta de compromiso de la Alta Dirección y fundamentalmente por la falta de inducción de esta política de calidad en el personal de la empresa.

Por ser un sistema de calidad que solo abarca aspectos internos de la empresa y no establece vínculos con el medio externo, consideramos que este sistema ha devenido en obsoleto, por lo que desechamos la idea de reimplantarlo en nuestra compañía.

3.2 Círculos de Calidad

El sistema denominado Círculos de Calidad establece una dinámica divisional por tipo de actividad, proceso y responsabilidad, en la cual un grupo determinado de personas de una empresa relacionadas entre sí con aspectos del proceso, se reúnen para discutir y analizar la confección de nuevos procedimientos, revisión de los actuales, implementación de modificaciones que les permitan un mejoramiento continuo de su sistema de calidad. Estos grupos tienen la autonomía y libertad suficientes para poder ajustar permanentemente las desviaciones encontradas por cualquiera de sus miembros, relacionadas al proceso que este grupo controle.

La utilización de este sistema de calidad mantiene un permanente acercamiento de todos y cada uno de los miembros de las empresas a las actividades del Sistema de Control.

Por ser un Sistema grupal, es recomendable que el nivel de capacitación de los miembros del grupo sea similar, para el caso de nuestra empresa, esta posibilidad no se da, debido fundamentalmente a que las diferentes áreas de la empresa están constituidas por técnicos y obreros, teniendo como jefe a un especialista en el área determinada, lo que hace inaplicable este sistema en nuestra empresa.

3.3 Norma Peruana ISO 9000

Este sistema forma parte de un conjunto de tres (3) normas que establecen los requisitos de los sistemas de calidad, que pueden ser utilizados en el aseguramiento externo de la calidad. Los diferentes modelos de aseguramiento de la calidad establecidos en las tres (3) normas que se citan a continuación, representan tres (3) formas distintas de requerimientos para los sistemas de la

calidad, adecuados para que un proveedor demuestre su capacidad y para que organismos externos evalúen dicha capacidad.

Estas tres (3) Normas Técnicas son las siguientes:

- a) Norma Técnica Peruana ISO 9001. - Modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio posventa.
- b) Norma Técnica Peruana ISO 9002. - Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción, instalación y servicio posventa.
- c) Norma Técnica Peruana ISO 9003. - Modelo para el aseguramiento de la calidad en la inspección y ensayos finales.

**ORGANISATION
INTERNATIONALE DE
NORMALISATION**



**INTERNATIONAL
ORGANIZATION FOR
STANDARDIZATION**

Es preciso destacar que los requisitos del sistema de la calidad establecidos en esta Norma Técnica y en las normas NTP – ISO 9002 y NTP-ISO 9003 son complementarios y no constituyen una alternativa de los requisitos técnicos específicos para el producto.

Estas Normas Técnicas establecen requisitos que definen qué elementos deben contener los sistemas de la calidad, pero no es su propósito imponer la uniformidad de los sistemas de la calidad.

Estas Normas Técnicas son genéricas e independientes de un determinado sector industrial o económico.

El diseño y la implementación de un sistema de la calidad esta influenciado por las diversas necesidades de un organismo, sus objetivos particulares, los productos y servicios suministrados, y los procesos y practicas específicas usadas.

Aunque es preferible que estas Normas Técnicas sean adoptadas en la forma en que se presentan, en algunos casos puede ser necesaria su adaptación a situaciones contractuales particulares, agregando o eliminando ciertos requisitos del sistema de la calidad. La Norma Técnica Peruana ISO 9000-1 facilita la adaptación y la selección del modelo apropiado de aseguramiento de la calidad entre los establecidos en las normas NTP-ISO 9001, NTP-ISO 9002 y NTP-ISO 9003.

Bajo los conceptos anunciados en los párrafos anteriores, nuestra empresa, que es una industria de proceso en la que el diseño no se realiza, ha considerado conveniente aplicar en nuestro sistema de aseguramiento de la calidad la norma NTP-ISO 9002.

CAPITULO 4

IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA PERUANA ISO 9000

4.1 Diagnóstico de la situación actual

La Corporación José R. Lindley S.A. por ser una empresa familiar por el tipo de gerenciamiento, y en la actualidad tener que someterse a un cambio trascendental por la coyuntura a la que esta siendo sometida durante su asociación con Coca Cola Internacional, se ve obligada a elevar sustancialmente sus estándares de calidad, tanto en los procesos como un sus servicios posventa; Por tal razón, se decidió realizar una Auditoría de Diagnostico, con el propósito de determinar las desviaciones existentes él los diferentes procesos y su relación con la Norma ISO – 9002.

La Auditoría de Diagnostico fue realizada por la Compañía Internacional Bureau Veritas S.A., aplicando la Norma ISO 9002, habiendo arrojado los siguientes resultados:

- No se ha podido evidenciar la existencia de una adecuada Política de Calidad.
- No se ha podido evidenciar la existencia de un Sistema de Calidad.
- No existen procedimientos para el Reclamo de Clientes.
- No existen procedimientos para el Control de Documentos y de los datos.
- No se ha podido evidenciar la existencia de Procedimientos para las compras.

- No se ha podido evidenciar la existencia de Procedimientos para la Identificación y trazabilidad de los productos.
- No se ha podido evidenciar la existencia de Procedimientos para el Control de los Procesos.
- No se ha podido evidenciar claramente la existencia de Procedimientos para la inspección y ensayo de los productos.
- No se ha podido evidenciar la existencia de Procedimientos para el control de los Productos no conformes.
- No se ha podido evidenciar la existencia de Procedimientos para las acciones Correctivas y Preventivas.
- No se ha podido evidenciar la existencia de Procedimientos para la Manipulación, almacenamiento, embalaje, conservación y entrega de Productos.
- No existen procedimientos para el Control de registros de calidad.
- No existen procedimientos para la realización de auditorias internas de calidad.
- No existen procedimientos específicos para la realización del servicio posventa.
- No se ha podido evidenciar la existencia de Procedimientos para la realización de técnicas estadísticas.

La auditoria de diagnostico nos ha demostrado fehacientemente que nuestra empresa no esta desarrollando productos controlados eficazmente, por lo que se hace evidente la necesidad de la implementación de un sistema adecuado y moderno de calidad que nos permita entrar al nuevo milenio suministrando productos de calidad y a satisfacción de nuestros clientes.

4.2 Implementación de la Norma ISO 9002

La implementación de esta Norma Técnica, nos permitirá desarrollar nuestros productos con un elevado nivel de calidad, asegurándonos la utilización de un sistema de la calidad que establezca procedimientos adecuados para cumplir con los requisitos de la norma y contar con:

- Una adecuada Política de Calidad.
- La existencia de un Sistema de Calidad.
- La existencia de procedimientos para el Reclamo de Clientes.
- La existencia de procedimientos para el Control de Documentos y de los datos.
- La existencia de Procedimientos para las compras.
- La existencia de Procedimientos para la Identificación y trazabilidad de los productos.
- La existencia de Procedimientos para el Control de los Procesos.
- La existencia de Procedimientos para la inspección y ensayo de los productos.
- La existencia de Procedimientos para el control de los Productos no conformes.
- La existencia de Procedimientos para las Acciones Correctivas y Preventivas.
- La existencia de Procedimientos para la Manipulación, almacenamiento, embalaje, conservación y entrega de Productos.
- La existencia de procedimientos para el Control de registros de calidad.
- La existencia de procedimientos para la realización de auditorías internas de calidad.
- La existencia de procedimientos específicos para la realización del servicio posventa.
- La existencia de Procedimientos para la realización de técnicas estadísticas.

4.3 Auditoría Interna

Al término del proceso de implementación del Sistema de la Calidad en la empresa de Bebidas Gaseosas, se deberá desarrollar Auditorías Internas semestralmente con el propósito de verificar el adecuado nivel de implementación del sistema, encontrar las desviaciones que sean genéricas y que permitan a los auditores internos modificar los procedimientos, afinando sus definiciones, con el objetivo de hacer más eficiente el nuevo sistema implementado, y que cada uno de los trabajadores de la empresa lo interioricen de tal forma, que sea parte de ellos.

Esta actitud beneficiara a la empresa en tanto y cuanto los empleados se sientan parte del sistema y no el sistema parte del proceso.

Las auditorias internas utilizan el siguiente cuestionario, para determinar las desviaciones existentes en la implementación de los Sistemas de la Calidad que aplican a la Norma Técnica Peruana ISO 9002:

GUIA CUESTIONARIO

1. Cómo son revisados los requerimientos?
2. Cuales son las capacidades, recursos y documentos de la unidad?
3. Hay algún check lista para revisión

DOCUMENTOS DE CALIDAD

4. Hay un procedimiento para el control de documentos?
5. Estos procedimientos identifica:
Responsabilidades?
Preparación, revisión y aprobación?
6. Está la información disponible para preparar, revisar y aprobar los documentos?
7. Hay un procedimiento que documente la publicación y distribución de los documentos internos y externos?
8. Existe una lista maestra de documentos en vigencia?
9. Los documentos de interfaces están controlados?
10. Existe unos procedimientos que documente la revisión y aprobación de cambios a los documentos?
11. Está disponible un registro de los cambios anteriores?

12. ¿Cómo están identificados los cambios a los documentos?

IDENTIFICACION DE TRABAJOS, STATUS Y TRAZABILIDAD

13. Cómo está controlado el estado del trabajo?
14. Cómo está identificada la actividad?
15. Cómo se controla la identificación?

EQUIPOS DE INSPECCION, MEDICION Y PRUEBAS

16. Cómo se controlan las inspecciones, medidas y pruebas de equipos?
17. Se usan a subcontratistas?
18. Existen procedimientos para controlar a los contratistas?
19. Estos procedimientos dan información sobre:
- ¿Capacidad del subcontratista antes de la contratación?
 - Registro de estas experiencias?
 - Designación por personal autorizado
 - Lista de sub-contratistas aprobados
 - Los servicios requeridos están por escrito
 - Se mantiene un control sobre los sub- contratistas mientras se realiza el servicio?

RECORDS DE CALIDAD – LEGAJOS DE TRABAJOS

20. Cómo se controlan los reportes y quien lo hace?
21. Qué trabajos son controlados?
22. Dónde se archivan los folios, quien los archiva?
23. Cómo se mantiene la seguridad de los archivos?
24. Cómo se controla el préstamo y la recuperación?

RECLUTAMIENTO, CALIFICACION Y CAPACITACION DEL PERSONAL

25. Cómo se identifican las necesidades de habilidades y capacitación?
26. Implementación y registro de habilidades y capacitación?
27. Cómo se procede para contratación de personal?
28. Los registros de contratación, habilidades y entrenamiento de cada miembro de su staff?
29. Existe un procedimiento de auditorías internas y para preparar:
 - Un programa de auditoria?
 - La calificación, entrenamiento y designación de los auditores?
 - El seguimiento de las auditorias?

Existe un cuestionario de auditorías:

ACCIONES CORRECTIVAS

30. ¿Cómo se identifican las anomalías?
31. Cómo se implementan las acciones correctivas y como se asegura su seguimiento?
32. Registro de anomalías y de acciones correctivas?

RECLAMOS DE CLIENTES

33. Cómo se manejan las quejas de clientes?
34. Hay un registro de quejas de clientes?

CONFIDENCIALIDAD DE LOS DOCUMENTOS

35. Cómo se manejan y transmiten los documentos?

36. Registros de transmisión de documentos
37. Protección y confidencialidad de documentos?

SOFTWARE

38. Cómo se controlan los programas de cómputo?

4.4 Auditoría de Certificación

La Auditoría de Certificación es desarrollada por una entidad aprobada por el INDECOPI y registrada internacionalmente como Empresa Certificadora de Sistemas de la Calidad.

En nuestro país desarrollan estas labores las siguientes entidades, debidamente reconocidas por el INDECOPI:

Lloyd's Register of Shipping
Bureau Veritas S.A.
American Bureau of Shipping
S.G.S.

Para culminar el proceso de certificación es necesario que la empresa demuestre que ha desarrollado una implementación del Sistema de Aseguramiento de la Calidad en los últimos seis (6) meses y que tenga para demostrar que ello es verdad, los registros que son requeridos en la Guía Cuestionario.

CAPITULO 5

MANUAL DE CALIDAD DE LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS

Durante la ejecución del presente Informe de Ingeniería se ha desarrollado un Manual de Calidad para la Industria de Bebidas Gaseosas, que consta de los siguientes capítulos:

5.1 Introducción

01 Preámbulo

El presente Manual de Calidad describe la organización, los medios y los métodos que constituyen el Sistema de Calidad con que cuenta LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS para asegurar la calidad de sus servicios.

El Sistema de Calidad se ha establecido de acuerdo con las normas ISO 9001 (1994), que establece los criterios generales para el funcionamiento de Empresas de Servicios en los que se incluye el diseño. El respeto de las disposiciones de este Manual garantiza por tanto el respeto de dichas Normas.

Las disposiciones del presente Manual se aplican a todas las actividades y a todas las unidades de LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS y se completan con las de los documentos asociados definidos en el Anexo D1.

Las disposiciones del presente Manual se aplican a LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS y a sus filiales integradas, definidas en A5.5.

Este Manual es un documento para uso interno en LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS. Puede sin embargo ser comunicado sin restricciones a clientes y colaboradores externos, para darles a conocer nuestra organización y mis métodos, y aportarles una base en que puedan apoyar su confianza.

02 Mensaje del Director General

EFICIENCIA = PROFESIONALISMO = CALIDAD

El mundo de mañana, con mayor ahínco que el de ayer y el de hoy, demandará la prestación de servicios en materia de eficiencia y de calidad. Sus exigencias serán cada día más fuertes. Nuestra voluntad es afirmarnos más y más como los mejores en este mercado, con el propósito de prosperar dentro de él gracias a la reputación sobresaliente de eficiencia, profesionalismo y calidad que sabremos conquistar.

Nuestra reputación esta construida, momento a momento, por la calidad de nuestros servicios, hecha de competencia profesional y demostrada por la impecable eficiencia con la que los realizamos, satisfaciendo plenamente a nuestros clientes.

Nuestra política de calidad, que el presente Manual define, está por tanto integrada plenamente en nuestra estrategia general.

Nuestro sistema de calidad debe progresar, en particular por una mejor utilización de los sistemas de información modernos, hacia una mayor

sencillez, eficacia y fluidez. Es uno de nuestros objetivos esenciales a corto plazo.

Tal como es hoy, nuestro sistema es ya un instrumento eficaz; su utilización inteligente por cada uno de nosotros no constituye un esfuerzo vano, sino la garantía de una calidad controlada y de su mejora permanente.

Con la misma actitud con la que apruebo este Manual, sostengo la política de calidad que en él se expresa, y pido a cada uno de nuestros empleados que conozca y aplique sus exigencias.

Esta exigencia y este profesionalismo son indispensables para nuestra ambición.

03 Revisiones del Manual

El capítulo correspondiente a las Revisiones del Manual es un cuadro en Excel en el que se indican las revisiones y cambios que se realizan, la fecha en que entran en vigor y la persona que las autoriza.

04 Definiciones

Definimos en este capítulo los términos que se utilizan en el Manual y cuya acepción no es idéntica a la que le atribuye el lenguaje común. No aparecen los términos relacionados con las prestaciones de LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS, cuya definición corresponde a cada División Técnica.

ACCIÓN CORRECTIVA

Acción emprendida para eliminar las causas de una anomalía o de cualquier otro hecho no deseable, de forma que se evite su reiteración.

ACTIVIDAD

Familia de prestaciones caracterizada por una metodología (proceso de producción).

ANOMALÍA

Desviación en relación con lo que se espera. Una anomalía justifica una investigación que puede conducir a la constatación de una no-conformidad.

CONTRATO

Conjunto de prestaciones suministradas a un cliente que generan facturación.

CALIFICACIÓN

Conjunto de aptitudes requeridas para que una persona pueda ejercer ciertas funciones o realizar determinadas misiones.

Designa igualmente el proceso de adquisición de estas aptitudes.

CENTRO DE PRODUCCION

Local en que se agrupan uno o varios colaboradores que ejercen una responsabilidad operativa.

CERTIFICACIÓN

Reconocimiento formal de una calificación.

CONTROL CONTINUO

Control interno de la calidad de los servicios prestados, realizado en el curso de su ejecución o después de su finalización.

DOCUMENTO METODOLÓGICO

Documento de uso interno que especifica las exigencias y el proceso a seguir para una actividad o un conjunto dado de prestaciones.

DOCUMENTO TÉCNICO

Documento de referencia, interno o externo, que especifica en un caso dado las exigencias técnicas aplicables al trabajo propuesto.

REPORTE

Cualquier tipo de documento en el que se expresan los resultados de los servicios de LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS: informe, nota técnica, acta de pruebas, protocolo, etc.

INSTRUCCIÓN

Documento interno que describe las disposiciones organizativas o de funcionamiento.

TALLER

Unidad operativa básica, encargada de ejercer todas o algunas de las actividades de la Empresa en una zona geográfica determinada.

PROCEDIMIENTO GENERAL

Procedimiento emitido por la Gerencia General, aplicable a toda la organización.

PROCEDIMIENTO ESPECIFICO

Procedimiento de coordinación, también llamado Plan de Calidad, a establecer para cada asunto complejo o con participación múltiple.

RESPONSABLE DE CONTRATO

Encargado de organizar la ejecución de un servicio, de velar por su correcta realización y de ser el primer interlocutor de la Empresa ante el cliente.

05 Tabla de Correspondencia con ISO 9000

Estas tablas indican los epígrafes del presente Manual y los Procedimientos Generales de Calidad (PGC) en los que son tratadas las diferentes exigencias del capítulo 4 de la norma ISO 9001 (1994).

Tabla de correspondencia con ISO 9001

REFERENC IA ISO 9001	EXIGENCIA	REFERENCIA EN EL PRESENTE MANUAL	PROCEDTO. GENERAL CALIDAD
4.1.1	Política de calidad	5.2.5	
4.1.2	Organización	5.2.3; B	
4.1.3	Revisión por la Dirección	5.5.2	PGC-03
4.2	Sistema de calidad	5.5.1.1	
4.3	Revisión del contrato	5.4.4.3	PGC-10
4.4	Control del Proyecto	5.2.5.3	PGC-09
4.5	Control de la documentación	5.5.1.2 a 5.5.1.5	PGC01
4.6	Compras	5.4.3	PGC08
4.7	Productos suministrados por el cliente	5.4.4.4	PGC-07
4.8	Identificación y trazabilidad del producto	5.4.4.5, 5.4.4.6	PGC-07
4.9	Control de los procesos	5.4.4.4	PGC-05, PGC-06
4.10	Inspección y ensayo	5.5.5	PGC-06
4.11	Equipos de inspección, medición y ensayos	5.2.8.1, 5.2.8.2	PGC-07, PGC-09
4.12	Estado de inspección y ensayos	5.4.4.4, 5.4.4.6, 5.5.5	PGC-06, PGC-07. PGC-11
4.13	Control de productos no conformes	5.4.4.5, 5.4.5., 5.5.3	PGC-04, PGC-05

4.14	Acciones correctoras	5.4.5, 5.5.3	PGC-04
4.15	Manipulación, almacenamiento, embalaje y entrega	5.4.4.5, 5.4.4.7	
4.16	Registros de la calidad	5.5.6	PGC-02
4.17	Auditorías internas de la calidad	5.5.4	PGC-12
4.18	Formación	5.2.6, 5.2.7	PGC-13
4.19	Servicio postventa	5.4.4.4	
4.20	Técnicas estadísticas	5.4.4.4	

5.2 Estructura Organizativa y Política de Calidad

5.2.1 PERSONALIDAD JURÍDICA DE LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS

LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS es una empresa fundada en 1999, convertida en Sociedad Anónima de objeto civil en 1999, del que Sede Principal se encuentra actualmente en:

Jr. Cajamarca

Rimac

Lima 01 - Perú

LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS, se constituyo en el Perú el 01 de enero de 1,999, siendo ésta una organización privada.

El Gerente General de LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS cuenta con poderes debidamente inscritos en el asiento N° 0001 rubro 1100000 del Registro Mercantil de Lima.

5.2.2 OBJETO SOCIAL Y RESPONSABILIDAD CIVIL

5.2.2.1 Objeto Social

LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS tiene como objeto social:

La fabricación de bebidas gasificadas y néctares, su comercialización y distribución a nivel nacional e internacional.

LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS puede realizar toda clase de estudios e investigaciones técnicas, y aceptar trabajos de diseños y modificaciones, en asuntos relacionados con su objeto social, siempre que sean compatibles con la legislación vigente.

5.2.2.2 Responsabilidad Civil

La responsabilidad civil en que pudiera incurrir LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS, derivada de las actividades que ejerce, en el marco de las Condiciones Generales de los contratos que suscriba, está cubierta por pólizas de seguro adecuadas.

5.2.3 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

5.2.3.1 Organización General

El organigrama de la empresa aparece en la pagina 51

Incluye :

Incluye :

- La DIRECCIÓN GENERAL, de la que dependen la Gerencia General;
- La DIVISIÓN DE INGENIERIA;
- La DIVISION DE PRODUCCION;
- Los Departamentos de Apoyo:
 - Contabilidad y Finanzas;
 - Ventas;
 - Aseguramiento de la Calidad.

Las atribuciones generales de las Divisiones y Departamentos se describen en el capítulo 5.3.

5.2.3.2 Nombramientos

La Dirección General nombra al Gerente General, responsable de la adecuada conducción de la empresa.

La Gerencia General tiene la delegación para el nombramiento de los Jefes de División y Departamento.

En cada División o Departamento el Responsable:

- Asegura el mantenimiento del organigrama de su Dirección, de las fichas de función necesarias, y de las instrucciones internas de organización y funcionamiento;

- designa un responsable de la calidad;
 - designa a las personas que les sustituyen en caso de ausencia o indisponibilidad.
- Los nombramientos se hacen por medio de notas de servicio.

5.2.4 DELEGACIONES DE AUTORIDAD Y DE RESPONSABILIDAD

El nombramiento de un Jefe de División o Departamento incluye la delegación, teniendo en cuenta las disposiciones de este Manual, para representar a LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS, suscribir en su nombre todo tipo de compromiso y proceder a cualquier forma de operaciones de gestión delegada. Esta delegación de autoridad entraña la delegación de las responsabilidades correspondientes.

El Jefe de cada una de estas unidades puede subdelegar estos poderes y responsabilidades en las condiciones que él establezca, respetando las disposiciones aplicables de los PGQ 14 y 15.

5.2.5 POLÍTICA DE CALIDAD

Los principios de la política de calidad de LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS se enuncian en el “Mensaje del Director General”.

Nuestra forma de concebir el servicio se afirma en la siguiente ecuación, que consideramos una evidencia esencial:

EFICIENCIA = PROFESIONALISMO = CALIDAD

Los elementos constituyentes de la calidad son:

- ◆ la **COMPETENCIA**, que incluye la calificación individual y el saber colectivo;
- ◆ La **EFICACIA**, que exige esmero en el cumplimiento de nuestros servicios;
- ◆ La **ADECUACIÓN** de nuestros servicios a las necesidades de cada cliente.

Nuestro objetivo es incrementar ininterrumpidamente nuestras competencias en cada una de estas direcciones.

El presente Manual, y los restantes documentos del Sistema de la Calidad, describen la manera en que nos esforzamos en lograr este objetivo. Los párrafos que siguen detallan en qué forma aplicamos estos principios básicos.

5.2.5.1 Primacía de los Recursos Humanos

La calidad de los servicios de LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS se basa en primer lugar en la competencia de su personal y en su sentido de la responsabilidad cuando ejecutan las misiones que les son confiadas.

5.2.5.2 Adecuación de los Medios

Para asegurar sus prestaciones, LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS dispone de dos (2) plantas embotelladoras adecuadamente equipadas con maquinaria de ultima generación, que le permite lograr altos niveles de producción, con la más alta calidad, en el menor tiempo y al más bajo precio.

LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS puede recurrir a colaboradores no exclusivos o a subcontratistas, en las condiciones que establece la sección 5.4.3.

5.2.5.3 Adecuación de los Servicios

LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS lleva a cabo sus prestaciones de acuerdo con metodología que él mismo elabora, en contacto permanente con las necesidades y exigencias de los clientes y las administraciones públicas, y con el concurso de su permanente actualización tecnológica y de las actividades de investigación y desarrollo que realiza.

Un Procedimiento General de Calidad (PGC 09) detalla la forma en que se controla la concepción de los documentos metodológicos y técnicos relativos a las prestaciones.

En ausencia de metodología prescrita, la definición de la prestación se analiza con ocasión de la revisión del contrato (PGC 10), y eventualmente se concreta en un plan de calidad (PGC 06).

5.2.5.4 Filiales

Los principios de la política de calidad que se exponen en este Manual son comunes a la INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS y a todas las Empresas pertenecientes al GRUPO DE LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS.

Aparece en la pagina 52.

5.2.5.5 Objetivos de Calidad

La Dirección General fija anualmente los objetivos de calidad en el marco de la Revisión del Sistema de Calidad, que se realiza según lo dispuesto en 5.5.2 del Manual.

5.2.5.6 Organización de la Calidad Interna

La autoridad, en materia de calidad interna, tiene una organización reticular, según aparece en la pagina 53.

Cada Responsable de la Calidad tiene autoridad para pedir al más próximo nivel jerárquico superior común los arbitrajes que considere necesarios en materia de calidad. Es el representante de la Dirección en su unidad, en el sentido de 4.1.2 de la norma ISO 9001.

El Responsable de Calidad puede delegar una parte de sus atribuciones en personas por él designadas.

5.2.6 FORMACIÓN DEL PERSONAL

La política de formación se dirige a todas las categorías de personal.

Sus principales vectores son los siguientes:

- la comunicación interna y la información a todos los niveles, sobre todo en lo referente a la organización y los objetivos, las exigencias del sistema de calidad y su aplicación;

- los documentos, tanto internos como externos, aplicables;
- los cursillos de formación y la asistencia a coloquios y seminarios, tanto internos como externos;
- la disponibilidad de ingenieros y técnicos especializados en muy diversos temas para dar apoyo técnico y formación,
- El sistema de auditoría interna y de control continuo de la calidad de sus servicios, que se han concebido para favorecer una pedagogía basada en el intercambio de conocimientos y experiencias y cuyos principios se exponen en los apartados 5.5.4 y 5.5.5 del presente Manual.

La participación del personal en acciones de formación organizadas por la empresa o por organismos exteriores, son objeto de una programación orientada por:

- lograr las calificaciones requeridas para la prestación de los diferentes servicios;
- la calificación de cada colaborador en función de sus misiones presentes y futuras;
- las eventuales directivas o instrucciones de la empresa.

En cada División o Departamento se establece un plan anual de formación, cuyo balance de ejecución se recoge con motivo de la revisión del sistema de calidad.

5.2.7 CALIFICACIÓN Y CERTIFICACIÓN DEL PERSONAL

Las Divisiones o Departamentos establecen la calificación necesaria para cada función o tipo de función ligada a la concepción o a la ejecución de las prestaciones cuya metodología fijan ellas mismas. Para las restantes prestaciones, la calificación necesaria se establece en documentos metodológicos emitidos por la unidad interesada, o caso a caso con ocasión de la revisión del contrato.

Para ciertos tipos de misión puede estar especificado que la calificación de los participantes venga formalmente avalada por un Certificado. El procedimiento que define esta certificación precisa cómo se determinan:

- Los documentos acreditativos a emitir por el candidato o la unidad a la que pertenece;
- Los criterios de evaluación;
- La naturaleza y el valor de la certificación emitida.

5.2.8 GESTIÓN DE LOS MEDIOS AUXILIARES

Los instrumentos de medida, equipos de ensayo y medios informáticos necesarios para la producción de bebidas gaseosas y cuyo fallo o inadecuación puede originar inexactitudes o imprecisiones en la información que faciliten, han de estar perfectamente definidos en el momento de su adquisición y han de mantenerse y utilizarse correctamente.

Cada División o Departamento se responsabiliza de mantener en buen estado los medios de que dispone. Para ello, designa los responsables, aplica los procedimientos y, en su caso, los complementa dictando las oportunas instrucciones. Conserva traza de las operaciones de control, mantenimiento, y calibración cuando proceda.

5.2.8.1 Instrumentos de Medida y Ensayo

Cada División o Departamento que disponga de estos instrumentos mantendrá al día su inventario, ateniéndose a lo establecido en los procedimientos en cuanto a su campo de utilización, las necesidades y modalidades de calibración y de registros de calibraciones, así como la persona o unidad a cuyo cargo se confían (PGC 07).

Los instrumentos calibrados por el INDECOPI satisfacen las exigencias de calibración. En otros casos, referirse a lo establecido en el párrafo 4.1.1 de la norma ISO 9001.

En el caso en que se compruebe que un equipo del laboratorio está fuera de calibración, corresponde a la unidad responsable analizar la validez de los resultados obtenidos con este equipo, y conservar traza documental de este análisis y sus conclusiones.

5.2.8.2 Programas Informáticos

Los programas informáticos para aplicaciones técnicas adquiridos por INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS serán registrados adecuadamente, debiéndose mantener al día el inventario de programas informáticos.

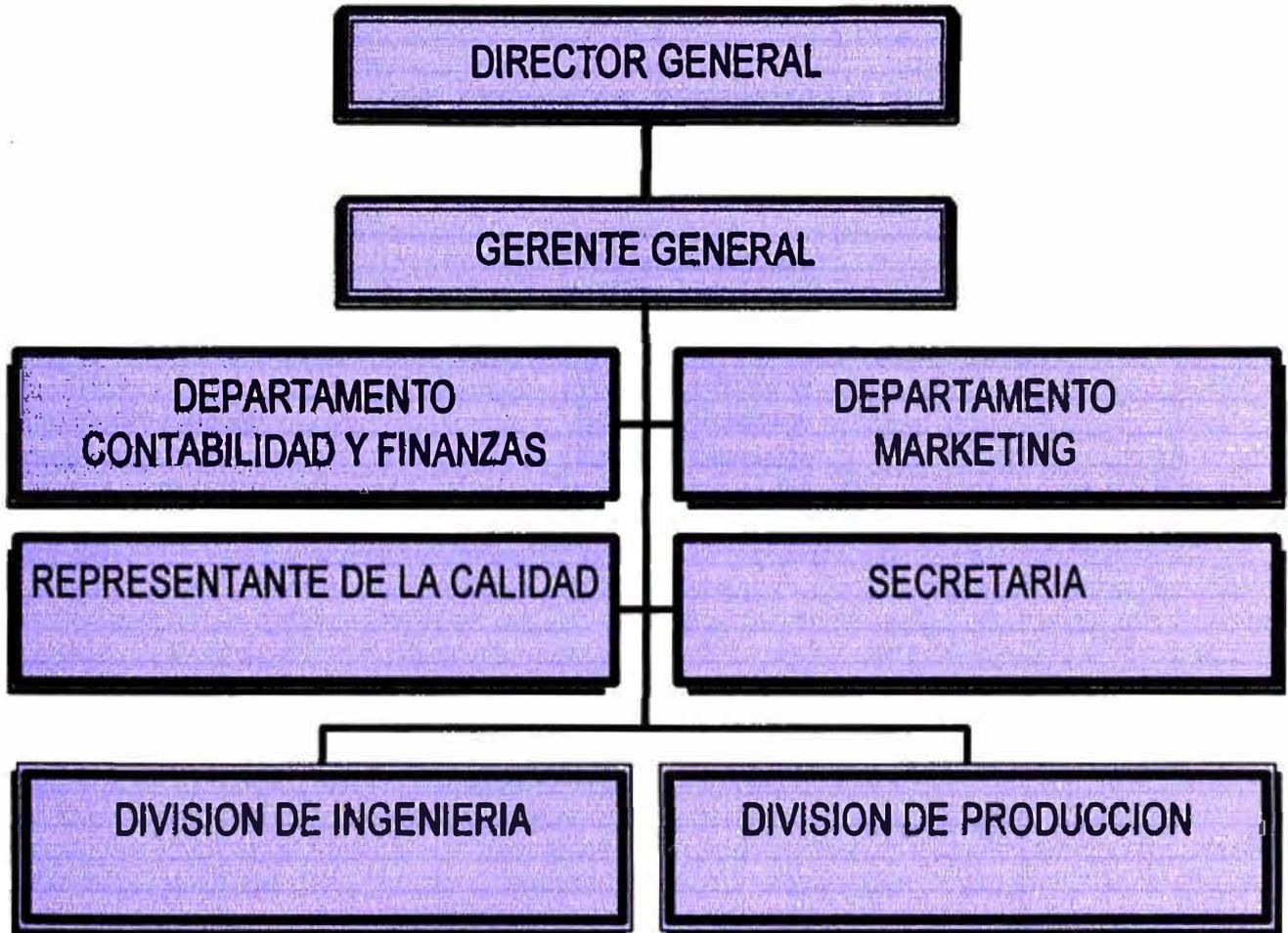
Los datos de registro incluirán como mínimo, para cada programa:

- su denominación completa, incluido el número de versión;
- su origen;
- su número de licencia, si hubiera sido adquirido en el exterior;
- la referencia de los documentos asociados;
- el nombre del responsable del programa.

5.2.8.3 Compras y Utilización

Los materiales se reciben en el momento de su compra, en su caso teniendo en cuenta las directrices pertinentes de la División o Departamento. La persona destinataria del material es la que efectúa su recepción.

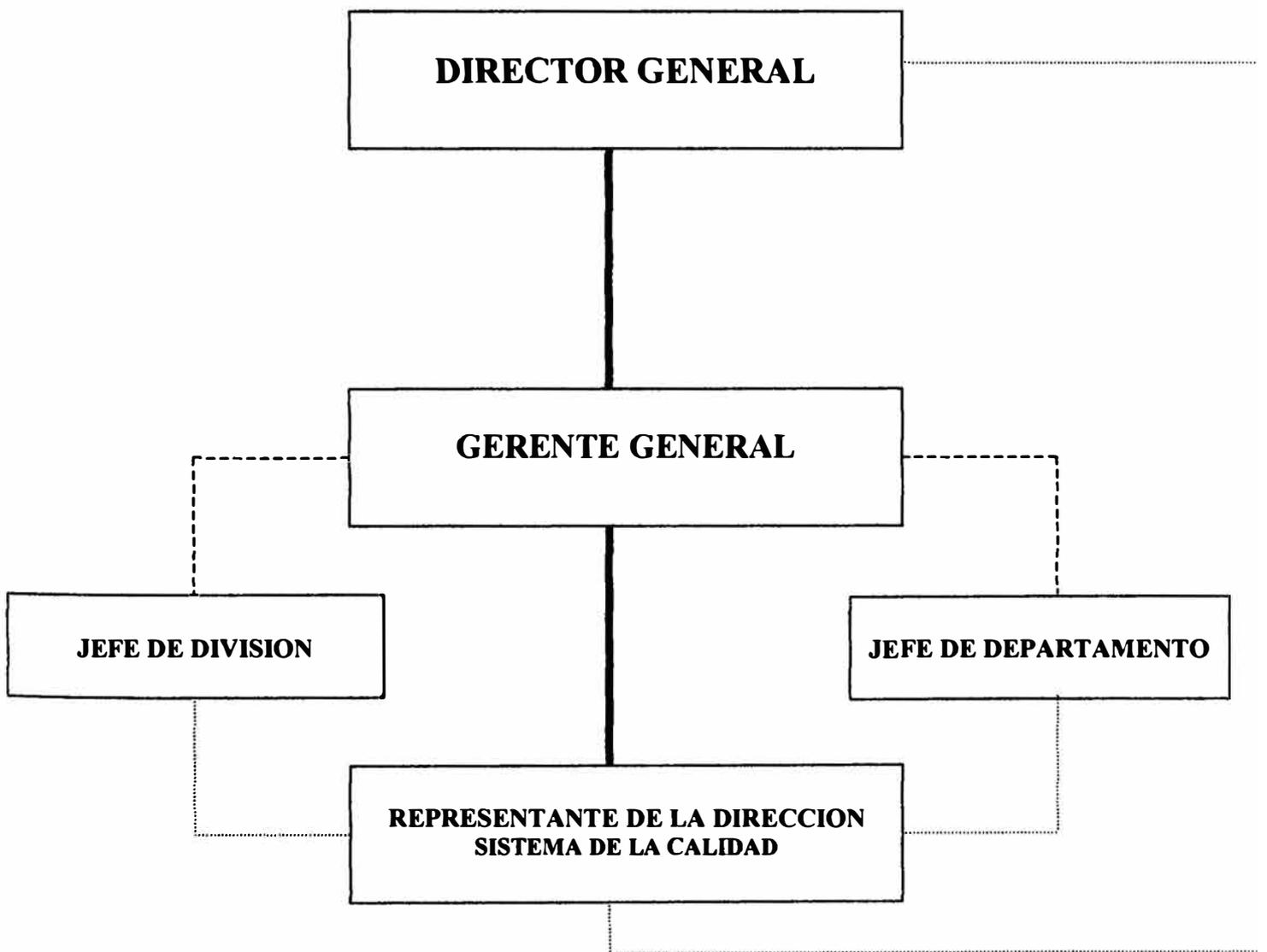
ORGANIGRAMA



LISTA DE FILIALES INTEGRADAS

Embotelladora Arequipa	Bebidas Gaseosas
Fábrica los Panchos	Bebidas Gaseosas
Embotelladora Ica	Bebidas Gaseosas
Santa Teresa	Bebidas Gaseosas
Embotelladora Huacho	Bebidas Gaseosas
Embotelladora Piura	Bebidas Gaseosas
Embotelladora Dulio Cuneo	Bebidas Gaseosas
Corporación José R. Lindley S.A.	Bebidas Gaseosas y Néctares

RED DE RESPONSABLES DE CALIDAD INTERNA



5.3 Definición de las Funciones

5.3.1 DIRECCIÓN GENERAL

La Dirección General la asume el Director General que preside el Consejo de Administración de INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS, y rinde cuentas a los accionistas.

La Dirección General establece la estrategia de la empresa, define sus objetivos generales, y decide sobre los medios financieros, materiales y humanos a disponer. La Dirección General asume la representación de INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS al más alto nivel.

La Dirección General nombra, y tiene autoridad jerárquica directa sobre todo el personal de INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS.

En materia de calidad, la Dirección General:

- establece y dirige la Política de Calidad de la empresa, y vela por la observancia del compromiso con la Calidad de INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS;
- procede a la Revisión anual del Sistema de Calidad;
- fija y comunica a las distintas Divisiones y Departamentos los objetivos anuales de calidad y aporta los recursos necesarios;
- aprueba el presente Manual de Calidad.

5.3.2 GERENCIA GENERAL

La Gerencia General la asume el Gerente General que conforma el Consejo de Administración de LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS, y rinde cuentas a los accionistas.

La Gerente General es responsable del cumplimiento de la estrategia de la empresa y de sus objetivos generales, establecidos por la Dirección General.

Administra los medios financieros, materiales y humanos a disponer.

Asume la representación de LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS al más alto nivel.

La Gerencia General nombra, y tiene autoridad jerárquica directa sobre todo el personal de LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS.

En materia de calidad, la Gerencia General:

- dirige la Política de Calidad de la empresa, y vela por la observancia del compromiso con la Calidad LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS;
- procede a la Revisión Anual del Sistema de Calidad;
- comunica a las distintas Divisiones y Departamentos los objetivos anuales de calidad y aporta los recursos necesarios;
- suscribe el presente Manual de Calidad.

5.3.3 DEPARTAMENTOS DE APOYO

5.3.3.1 Departamento de Marketing

El Jefe del Departamento de Marketing ejercen, las atribuciones siguientes:

- deciden los planes de acción comercial, en el marco de las opciones estratégicas y de los objetivos globales definidos por la Dirección General; fijan los objetivos anuales y los presupuestos de cada División;
- aporta su apoyo a las Divisiones Técnicas en materia de promoción de las prestaciones y de la prospección comercial;
- decide, en el marco de los objetivos anuales, los medios a disponer para la acción comercial.

5.3.3.2 Departamento de Contabilidad y Finanzas

El Jefe del Departamento de Contabilidad y Finanzas ejercen, las atribuciones siguientes:

- es responsable del manejo administrativo y financiero de la empresa y conforma el Consejo de Administración de LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS;
- establece los objetivos anuales, tanto cualitativos como cuantitativos, y los presupuestos de inversiones autorizadas. Fija el aumento de masa salarial admisible en los límites de la política salarial en vigor;
- coordina el establecimiento y el seguimiento de los planes de formación.

5.3.3.3 Representante de la Dirección

El Representante de la Dirección es la persona delegada por el Director General para realizar las siguientes actividades:

- asegurar que se establezca, ponga en práctica y mantenga un sistema de la calidad de acuerdo a la Norma técnica;
- informar a la Dirección el desempeño del sistema de la calidad para su revisión y como base de su mejoramiento;
- sigue la evolución de las reclamaciones y los litigios, y contribuye a su resolución;
- Define, si lo estima conveniente, un sistema de auditorías especializadas y organiza su realización, o establece las reglas para que estas auditorías especializadas puedan llevarse a cabo;

En su caso, pone en práctica auditorías imprevistas.

5.3.3.4 Secretaría

La secretaria es la responsable de realizar las siguientes acciones:

- establecer y mantener procedimientos documentarios para controlar toda la documentación y datos relacionados con los requisitos de las Normas Técnicas;
- control y suministro de la documentación de calidad a todos los Departamentos y Divisiones de la empresa;
- control y retiro e los documentos obsoletos;

- identificar, recoger, codificar, acceder, clasificar, archivar, mantener y disponer de los registros de la calidad.

5.3.4 DIVISIONES TÉCNICAS

Cada División Técnica está bajo la autoridad de un Jefe de División, cuya misión esencial es definir y promover, en su área de competencia, las prestaciones suministradas por LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS, y conseguir su desarrollo y evolución. Actúa por medio de su trabajo interno, su comunicación con el exterior, la asistencia prestada a los Departamentos y Divisiones.

Estas Divisiones Técnicas son:

- La División de Ingeniería de Mantenimiento;
- La División de Producción.

5.3.4.1 Responsabilidades Técnicas

El Jefe de División tiene las siguientes responsabilidades técnicas:

- determina la extensión, las características y las metodologías de las prestaciones en su campo de su competencia, fija las exigencias generales de calidad aplicables, y define los medios a disponer para su ejecución;
- elabora y gestiona los documentos metodológicos y técnicos relativos a estas prestaciones;

- asegura la vigilancia tecnológica y centraliza los datos de retorno de la información de los clientes, a cuyo fin organiza las consultas que considere de interés, tanto internas como externas;
- se ocupa de la obtención y el mantenimiento, de reconocimientos, acreditaciones, delegaciones y notificaciones expedidos por las autoridades públicas;
- procura la progresión de los métodos y medios técnicos aplicados, y conduce el despliegue de las innovaciones en toda la empresa;
- presta su asistencia técnica a las otras Divisiones.

5.3.4.2 Atribuciones Comerciales

El Jefe de División tiene las siguientes atribuciones comerciales:

- aporta su apoyo al Departamento de Marketing en materia de promoción de las prestaciones y de la prospección comercial.
- decide, en el marco de los objetivos anuales, los medios a disponer para la acción comercial.

5.3.4.3 Gestión del Personal

El Jefe de División tiene las siguientes responsabilidades en la gestión del personal:

- fija el nivel de calificación necesario para las distintas funciones relacionadas con la concepción y la realización de las prestaciones, y los criterios técnicos de selección;

- define los contenidos de la formación técnica necesaria, y realiza o delega la ejecución de las correspondientes acciones formativas;
- define las misiones para las que se exige una certificación de los ejecutantes, y establece los correspondientes procedimientos de certificación; da su conformidad, en coordinación con la Gerencia General, a los retiros e incorporaciones del personal.

5.3.4.4 Atribuciones Económicas

El Jefe de División tiene las siguientes atribuciones económicas:

- participa en la negociación de los objetivos anuales de la empresa;
- Suministra al Departamento de marketing de todos los elementos útiles para establecer sus presupuestos.

5.3.4.5 Aseguramiento de la Calidad

El Jefe de División tiene las siguientes responsabilidades en el aseguramiento de la calidad:

- sigue la evolución de los reclamos de clientes, y contribuye a su resolución;
- define, un sistema de auditorías especializadas y organiza su realización, o establece las reglas para que estas auditorías especializadas puedan llevarse a cabo;

- define las condiciones para recurrir a la subcontratación;
- es el responsable directo de la adecuada implementación del sistema de la calidad en su división;
- en su caso, pone en práctica auditorías internas de seguimiento.

5.4 Prestaciones de la Industria de Bebidas Gaseosas

5.4.1 NATURALEZA DE LOS SERVICIOS Y METODOLOGÍAS

Cada servicio prestado por LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS comporta una o varias de las tres acciones siguientes:

- presentar productos que cumplan con las expectativas del cliente;
- desarrollar productos a satisfacción del cliente, cumpliendo las normas técnicas y las normas de calidad previamente establecidas;
- suministrar servicios en forma eficiente, profesional y con calidad.

5.4.1.1 Presentar Productos

LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS es una empresa embotelladora de bebidas gaseosas y néctares que cuenta con una División de Producción y una División de Ingeniería de Mantenimiento, constituidas por personal altamente capacitado y equipada con la mejor tecnología, para desarrollar productos que cumplan con las expectativas de nuestros clientes.

Los diseños de nuevos productos son desarrollados cumpliendo con la Norma Técnica Peruana ISO 9001, teniendo los procedimientos necesarios para su control, planificación, desarrollo, interfaces organizativas y técnicas, control de elementos de entrada, control de elementos de salida, revisión del diseño, verificación del diseño, validación del diseño y cambios del diseño si los hubiere.

a. Aplicación de reglamentos y normas

LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS para el desarrollo de sus servicios aplica las Normas Técnicas Peruanas ISO 9001 y las Normas Técnicas Internacionales API, MIL Americanas, BSI, DIN y cualquier otra que sea requisito de nuestros clientes.

Los reglamentos que se utilizan son aquellos que se encuentran indicados como Manuales que afectan la Calidad de nuestros servicios y forman parte de nuestro Sistema de la Calidad.

b. Actividades Principales

LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS tiene como actividad principal la Producción de Bebidas Gaseosas y Néctares, su Comercialización y Distribución a nivel Nacional e Internacional.

5.4.1.2 Desarrollar Diseños y Proyectos

LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS desarrolla diseños propios y suministrados por los clientes, aplicando las Normas Técnicas ISO 9001 y aquellas normas especiales requeridas por nuestros clientes, realizando la ejecución de los proyectos utilizando nuestra capacidad de producción instalada, la capacitación de nuestro personal y cumpliendo a cabalidad nuestro Sistema de la Calidad.

Los procedimientos PGC 09 “Las actividades de concepción” y el PGC 06 “Elaboración de un plan de calidad” establecen el marco general para abordar estos servicios.

5.4.1.3 Suministrar Servicios de Asistencia

LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS desarrolla servicios de asistencia para cubrir las necesidades de otras empresas, facilitando a terceros los siguientes servicios específicos:

- Embotellado de Bebidas Gaseosas.
- Embotellado de Néctares.
- Mantenimiento de Plantas de embotellado.

Estos servicios son realizados a requerimiento y satisfacción de nuestros clientes, cumpliendo con nuestro Sistema de la Calidad.

5.4.2 COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

En la ejecución de sus servicios, el personal de LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS está obligado a respetar una estricta confidencialidad.

El personal técnico no aplantillado y los subcontratistas están igualmente obligados a respetar la confidencialidad de los reportes a los que pueden tener acceso.

Algunas obligaciones particulares tendentes a precisar o a reforzar ciertos aspectos de esta obligación general pueden dar lugar a disposiciones específicas para determinados contratos.

5.4.3 SUBCONTRATACIÓN

5.4.3.1 Profesionales fuera de planilla

Se trata de personas, pertenecientes o no a una empresa exterior, que efectúan un trabajo determinado en el centro de LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS, aplicando las metodologías técnicas de nuestra Empresa.

Nuestra empresa mantiene al día el registro de profesionales fuera de planilla, y conserva la información que acredita su calificación. Esta información se refiere a su formación académica, su experiencia profesional y su “buen hacer”. Las Divisiones Técnicas pueden mantener un registro central, para las actividades que indiquen sus Procedimientos.

Se puede recurrir excepcionalmente a un profesional que no figure en el registro, en las condiciones fijadas en b.

Cada trabajo en el que se requiera profesionales fuera de planilla, se notifica por escrito al profesional designado.

La División Técnica puede establecer condiciones complementarias sobre la calificación de estos profesionales, las modalidades de su designación y el control de sus actuaciones, particularmente el control continuo.

5.4.3.2 Subcontratación a una empresa u organización exterior

Se trata de una parte determinada de un asunto cuya realización se confía a una empresa exterior para que la desarrolle según sus propios métodos.

Las filiales no integradas (en el sentido de 5.2.5.5) tienen la consideración de empresas exteriores.

a. Subcontratista reconocido

Cada División Técnica mantiene registros de subcontratistas reconocidos; abrirá un file para cada uno de ellos.

Un procedimiento general de calidad (PGC 08) define las modalidades de establecimiento y gestión de estos registros y files. Las Divisiones Técnicas pueden imponer condiciones suplementarias.

La decisión de recurrir a un subcontratista reconocido corresponde al Gerente General.

b. Subcontratistas ocasional

Se puede recurrir a subcontratar los servicios de un subcontratista no reconocido, bajo las condiciones siguientes:

- La aptitud del subcontratista se justifica de acuerdo con las modalidades que establece el PGC 08, y las eventuales condiciones suplementarias impuestas por la División Técnica afectada;
- la decisión de subcontratar recoge, en la firma del subcontrato, el acuerdo del Gerente General;
- los elementos que justifican la elección del subcontratista se conservan, junto con el subcontrato, en el file del servicio.

c. Información al cliente

Se comunicará al cliente que requiere del servicio, la subcontratación para el pleno conocimiento y observación del subcontratista.

5.4.3.3 Disponibilidad de los documentos aplicables

Los profesionales fuera de planilla y los subcontratistas tendrán a su disposición la documentación técnica apropiada para su trabajo o al marco general de sus misiones.

5.4.4 DISPOSICIONES GENERALES REFERENTE A LOS SERVICIOS

5.4.4.1 Propuestas

Cuando se presenta una propuesta de servicio por escrito, dicha propuesta se firma en nombre de LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS cumpliendo las reglas de delegación aplicables, y debe contener, como mínimo:

- el objeto (identificado con precisión) y tipo del servicio propuesto;
- el programa del servicio y su duración prevista;
- la naturaleza de los documentos a emitir;
- el precio y las condiciones de pago;
- el plazo de validez de la oferta;
- la extensión de las obligaciones de LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS, incluidos los servicios asociados, cuando proceda.

Este último punto, salvo obstáculo legal u oposición expresa del cliente, comporta la inclusión de las “Condiciones Generales de LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS”, o referencia expresa a las mismas, si sus términos son o han sido facilitados separadamente al cliente (ver PGC 10 & 3).

La revisión del contrato (ver 5.4.4.3.A y PGC 10) se abre al iniciarse esta primera etapa de la puesta en marcha de un Servicio.

5.4.4.2 Compromisos Contractuales

Ningún servicio debe abordarse, o ninguna intervención efectuarse si es que LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS no ha notificado al cliente los elementos del marco contractual. Las formas que puede revestir esta notificación son:

- preferentemente, un contrato escrito y firmado, o una propuesta aceptada;
- en su defecto, y cualquiera que sea la forma, escrita o verbal, explícita o implícita, en la que el cliente haya expresado su intención, una aceptación escrita por LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS en las formas usuales.

En todos los casos se incluyen las Condiciones Generales de LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS o referencia expresa a las mismas, o a las que resulten aplicables (ver PGC 10, Anexo 3).

5.4.4.3 Responsable del Contrato

a. Revisión de Contrato

La revisión de contrato es realizada por el Gerente General, responsable de la firma de las propuestas emitidas a nombre de LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS. Para realizar esta revisión, el responsable deberá:

- Realiza la revisión del contrato de acuerdo con el PGC 10;
- escoge los ejecutantes, incluido eventualmente él mismo, en función de la naturaleza y extensión de la misión, y llegado el caso propone o decide recurrir a la subcontratación;

- se asegura de que el pedido y sus eventuales modificaciones, queda correctamente registrado, de conformidad -cuando proceda- con las instrucciones técnicas correspondientes;
- suministra toda la información pertinente al personal interesado;
- comprueba la apertura y el correcto mantenimiento del file del servicio.

Para los asuntos complejos, y en particular para los que requieran la intervención de varias Divisiones, el Responsable de Servicio establece un Procedimiento Específico de Coordinación o un Plan de Calidad (ver PGC 11) que precise, para cada Actividad, el alcance de las actividades y responsabilidades confiadas a cada División.

El Responsable del Servicio es, en todos los casos, el primer interlocutor válido ante el cliente y nuestra empresa respecto de las condiciones contractuales; es el responsable del correcto desarrollo del servicio.

b. Reportes

El Responsable del Servicio mantendrá, cuidadosamente puesta al día y archivada, toda la información relativa al servicio, por el tiempo que dure la ejecución del Asunto, y archivada por tres (3) años luego de su término.

Las notas eventualmente tomadas por los técnicos participantes durante su intervención constituyen un elemento de trazabilidad, y deben conservarse en el file del servicio o en el “cuaderno de campo” de los inspectores.

Los files se archivarán de forma que puedan ser fácilmente localizados y consultados, y se encuentren con rapidez las informaciones, documentos y

correspondencia relativos al servicio, garantizando así la trazabilidad de las prestaciones realizadas.

El examen del file debe permitir conocer el estado de avance del servicio en todo momento.

5.4.4.4 Ejecución del Servicio

Para cada tipo de servicio, el documento metodológico o el plan de calidad aplicable precisa los documentos técnicos de aplicación, las calificaciones o certificaciones de los participantes, las modalidades particulares de ejecución, y, cuando proceda:

- Análisis químicos de productos terminados,
- Pruebas de degustación,
- Muestreo estadístico a seguir,
- Servicios eventualmente asociados.

Los documentos aplicables precisan, en su caso:

- las modalidades de recepción y/o conservación de documentos, pruebas o análisis sometidos a examen de LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS, y su eventual devolución al cliente ;
- las modalidades de uso de instrumentos de medida y ensayo propiedad del cliente;
- las modalidades de control de los documentos, muestras, resultados de medidas o de ensayos suministrados por el cliente y destinados a quedar incorporados a la prestación de LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS;
- las instrucciones específicas sobre seguridad en el trabajo;

- las modalidades de control del personal fuera de planilla y los subcontratistas que intervengan en el servicio.

5.4.4.5 Informes emitidos por Empresa

Salvo acuerdo particular con el cliente, todo servicio producido por LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS de los contemplados en 5.4.1.1 o 5.4.1.2 es reflejado en un informe.

Los procedimientos y documentos de la División Técnica afectada, definen las reglas y modalidades de emisión y de firma de los informes, y prescriben cuando procede, los formatos y modos de presentación aplicables. Únicamente en el caso de que no existan estas prescripciones, el Responsable del Servicio establece el formato y presentación del Informe.

Cuando no existiera una disposición particular, todo informe sobre la ejecución de un servicio contiene, como mínimo:

- la identificación de la División emisora;
- las referencias del cliente y el número del contrato;
- el número de identificación del informe y su fecha de emisión;
- el número de páginas del informe y su identificación, así como el número de anexos al informe y su identificación;
- los datos constitutivos del resultado del servicio, comparados con las exigencias del contrato;
- una mención particular si se tratara de un informe parcial;

- salvo estipulación en contrario, el nombre y la firma del ejecutante y, en determinados casos, el del Responsable habilitado para ello, que puede ser el Responsable del servicio.

Los informes se envían al cliente y/o destinatarios previstos en el contrato amparados por una carta o documento de cobertura, debidamente registrado.

Un informe ya emitido no puede ser objeto de corrección ulterior salvo por medio de un nuevo informe con número y fecha diferentes, haciendo obligatoriamente referencia al emitido anteriormente e incorporando toda la información relativa a las circunstancias que hubieran conducido a la emisión del informe rectificado.

5.4.4.6 Identificación y Marcado

El Responsable del Servicio se asegura que existe una identificación de los productos, que permita designarlos claramente en los documentos emitidos (Número de Lote, Fecha de Producción, Fecha de Expiración, etc.)

5.4.4.7 Orden y Archivo del Reporte

Cada División Técnica responsable del servicio, toma las disposiciones necesarias para la buena conservación de los files durante el periodo de archivo prescrito por cada División, las exigencias nacionales o contractuales aplicables, o en su defecto durante 5 años. Se asegura de que exista espacio de archivo suficiente en locales adecuados, y de que :

- se designe a la o las personas encargadas de comprobar la composición de los files antes de su archivo;

- cuando proceda, estén establecidas las modalidades de préstamo y devolución de documentos archivados;
- cuando los archivos se encuentren en un local diferente del de trabajo de la División, se designe a una o más personas encargadas de comprobar, al menos una vez al año, el estado y constitución de los archivos, operación de la que quedará traza documental.

5.4.5 RECLAMOS DE CLIENTES

5.4.5.1 Responsable de la Investigación

La División que recibe una reclamación escrita de un cliente ejecuta inmediatamente las siguientes acciones:

- acusa recibo al autor de la reclamación, y le informa, cuando proceda, de su transmisión;
- transmite la reclamación al Responsable encargado de la investigación. Este Responsable es :

el Gerente General, o la persona en quién él delegue, en los siguientes casos
- la reclamación comporta la participación de las compañías de seguros y/o de los tribunales ;
- el servicio fue realizado por delegación de una autoridad pública ;
- el Responsable del Servicio pertenece al personal permanente de la empresa.

En los casos restantes, el Jefe de la División afectada se encarga de que el Responsable de Servicio asegure la continuidad de las relaciones con el cliente y aborde las acciones curativas necesarias.

5.4.5.2 Respuesta de la Reclamación

Cada Jefe de División o Departamento mantiene un Registro de Reclamos de clientes, del que se responsabiliza en el sentido expresado en 3.5.1.

El Responsable examina cada reclamación, para juzgar si efectivamente corresponde a un servicio no conforme.

En caso afirmativo :

- Trata la reclamación según el proceso descrito en el PGC 04, teniendo en cuenta las eventuales disposiciones complementarias de los procedimientos de las Divisiones Técnicas;
- Informa al Responsable de la División que recibió la reclamación, para correspondiente respuesta al cliente ;
- registra las acciones emprendidas.

Si el análisis de la reclamación hace resaltar anomalías cuyas acciones correctoras pueden ser de interés para varios Departamentos o Divisiones, informará inmediatamente al Responsable del Sistema de la Calidad.

5.4.5.3 Informe Anual sobre Reclamos

Anualmente, se establece un informe-resumen de las reclamaciones registradas en cada División o Departamento, en el marco de la Revisión Anual del Sistema de la Calidad, de acuerdo con el PGC 03.

5.5 Gestión del Sistema de Calidad

5.5.1 DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA CALIDAD

5.5.1.1 Identificación de los Documentos

Los documentos de aplicación permanente que permiten la puesta en práctica del Sistema de Calidad son los siguientes :

- el presente Manual de Calidad y los Procedimientos Generales de Calidad, emitidos por el Director General ;
- los Procedimientos Generales y las Guías Metodológicas emitidos por el Gerente General;
- los Manuales de Procedimientos Generales, emitidos por cada División Técnica ;
- los Documentos Metodológicos y los Documentos Técnicos emitidos por las Divisiones Técnicas ;
- los Procedimientos Internos e Instrucciones emitidos por cada Departamento para su uso exclusivo.

Cada unidad emisora difunde al menos una vez al año, el listado de documentos en vigor, puesto al día.

El esquema general de organización de los diferentes Manuales y Procedimientos, así como su jerarquía de aplicabilidad, aparecen en la pagina 57.

5.5.1.2 Establecimiento de los Documentos

a. Manual de Calidad y Procedimientos Generales de Calidad

El Gerente General coordina la redacción del Manual de Calidad y de los Procedimientos Generales de Calidad.

El Director General aprueba para su aplicación el Manual de Calidad y sus revisiones.

Los Procedimientos Generales de Calidad y sus revisiones son aprobados por el Director General.

b. Otros documentos

Los restantes documentos son aprobados para su aplicación por el Representante de la Dirección, que cuida de su coherencia con las disposiciones del presente Manual y de los Procedimientos Generales.

El Responsable de la Calidad de cada División o Departamento, asegura o coordina la redacción de los Procedimientos Internos y las Instrucciones de su unidad.

5.5.1.3 Difusión de los Documentos

El PGC 01 establece en qué forma debe efectuarse la difusión, para asegurar su trazabilidad y su claridad.

Durante las auditorías internas o en el marco del control continuo de la calidad, se verifica que cada colaborador tiene a su disposición los documentos, completos y actualizados, que le son necesarios para efectuar su trabajo, a partir de listados actualizados de toda la documentación aplicable.

El Manual de Calidad y los Procedimientos Generales de Calidad se difunden a todas las Divisiones o Departamentos, de forma que todos y cada uno de los colaboradores de LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS puedan consultarlos.

El tipo de difusión más conveniente para cada uno de los restantes documentos se especifica en los correspondientes listados o en el Documento mismo.

En cada División o Departamento, tiene por misión:

- recibir todos los documentos y asegurar su difusión secundaria;
- mantener actualizados los listados de difusión;
- recibir, archivar y asegurar la difusión secundaria de las listas actualizadas de documentos difundidos;
- asegurarse de que los documentos obsoletos, si no se destruyen, queden claramente identificados como tales.

5.5.1.4 Revisión de los Documentos

a. Manual de Calidad y Procedimientos Generales de Calidad

Las disposiciones modificadas de forma substancial se identifican subrayando el nuevo texto. Este subrayado se suprime en la siguiente revisión. Cuando la importancia de los cambios lo justifica, se efectúa una nueva edición, en revisión 0 y sin ninguna marca.

Cuando una parte o un párrafo han sufrido una modificación, el subrayado se sustituye por la mención “sección modificada”.

El Manual y los PGC son objeto de un examen sistemático con ocasión de la Revisión Anual del Sistema de Calidad. En el intervalo, pueden ser enviadas al Director General las propuestas de revisión del Manual, debidamente justificadas.

La revisión del Manual de Calidad y de los PGC no implica la revisión de los restantes documentos del Sistema, sino en la medida en que las disposiciones del Manual y los PGC en ellos contempladas se modifican de forma substancial.

b. Otros Documentos

Las condiciones y modalidades de revisión de los demás documentos se especifican en el propio documento o en los procedimientos de la unidad emisora.

Las revisiones responden a las mismas exigencias de redacción, aprobación y difusión que los documentos que modifican. En la forma más idónea, se señalan las disposiciones modificadas.

La persona responsable de archivar el original del Manual de Calidad, los PGC y los Manuales de Procedimientos Generales, conserva igualmente las versiones precedentes, aprobadas durante los 3 últimos años.

5.5.1.5 Gestión de la Documentación de Referencia

a. Listado de Documentos

El Responsable de la Calidad de cada Dirección o Departamento mantiene el listado de documentos en vigor relativos a su actividad, y lo difunde al menos anualmente a todos los Responsables de la actividad.

b. Manual de Procedimientos Generales (MPG)

El Manual de Procedimientos Generales, redactado y revisado colectivamente en el seno de cada División Técnica por iniciativa del Gerente General, precisa:

- las disposiciones generales aplicables en el conjunto de la Empresa al desarrollo de las actividades y funciones que correspondan, y su gestión cotidiana;
- las disposiciones aplicables a la estructura documental y a los medios dispuestos para organizar y gestionar la formación y calificación del personal, las auditorías internas especializadas, las reclamaciones de los clientes;
- las disposiciones vigentes para la organización y preparación de los Documentos Técnicos, Documentos Metodológicos y Procedimientos Específicos.

c. Documentos Técnicos

Determinados Documentos Técnicos pueden detallar las exigencias técnicas aplicables a los servicios específicos.

La elaboración y la aprobación de los Documentos Técnicos corresponden a la unidad afectada de la División Técnica.

Los Documentos Técnicos relativos a actividades no cubiertas por una División Técnica son establecidos y aprobados por el Jefe de la División, y pueden ser utilizados por cualquier otra División o Departamento, bajo su propia responsabilidad.

d. Documentos metodológicos

Los Documentos Metodológicos especifican, para uso de los responsables y ejecutantes operativos, las exigencias y el proceso a seguir para cumplir un conjunto determinado de servicios.

Los Documentos Metodológicos hacen referencia a los impresos y formularios a emplear.

La elaboración y la actualización de los Documentos Metodológicos están a cargo de especialistas en el campo de actividad de que se trate. Los aprueba el Jefe de la división Técnica afectada, o un delegado suyo.

e. Documentos de origen exterior

Los documentos de origen exterior aplicables (tales como normas, reglamentos, especificaciones), estarán disponibles, en su revisión en vigor, en las Divisiones o departamentos que ejecutan los servicios a los que sean aplicables.

f. Procedimientos e instrucciones internas

El Responsable de la Calidad de cada División, coordina la redacción, la aprobación por el Responsable a quién corresponda y la difusión de los Procedimientos Internos

e Instrucciones considerados necesarios o útiles en su División, y mantiene el listado correspondiente.

Los procedimientos o instrucciones de organización y de funcionamiento no tienen por qué difundirse fuera de la División. En estos documentos se indicará, al menos:

- nombre y firma de la autoridad que aprueba el documento,
- fecha, e índice de revisión,
- indicación de los documentos precedentes, eventualmente anulados,
- difusión.

g. Entrada en vigor de los documentos

Los documentos del Sistema de Calidad entran en vigor:

- con fecha determinada, si ésta se precisa en el documento;
- en la fecha de recepción del documento por su destinatario último, en los restantes casos. Esta fecha no puede exceder 3 meses desde la fecha de aprobación.

5.5.2 REVISIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

La Gerencia General realiza, anualmente, la Revisión del Sistema de Calidad, después de examinar las revisiones que realizan las Divisiones Técnicas en lo que afecta a cada una de ellas. Para ello, se sigue el proceso recogido en el PGC 03.

El objeto de esta Revisión es evaluar el funcionamiento del Sistema de Calidad y la realización de los objetivos de calidad en el año vencido, y proponer objetivos para el período que se inicia, de acuerdo con 5.2.5.6 del presente Manual.

La Dirección General, vistas estas propuestas, fija los objetivos de calidad para el periodo que comienza.

5.5.3 ACCIONES CORRECTORAS

Las disposiciones de esta sección se aplican a las acciones correctoras cuya ejecución no sea, a la vez, sencilla e inmediata.

5.5.3.1 Desarrollo de las Acciones Correctoras

El Responsable de Calidad de cada División centraliza las constataciones de no-calidad provenientes:

- del control continuo de la calidad de los servicios;
- de las auditorías internas;
- de las auditorías externas y de las reclamaciones de los clientes;
- de solicitudes o iniciativas provenientes de colaboradores de su División, apoyadas en una razón fundada.

Se hace cargo también de las solicitudes de acción correctora emitidas por otra División y que interesen a su División.

El desarrollo de una acción correctora se establece, para los diferentes supuestos, en un procedimiento general de calidad (PGC 04).

Únicamente el Responsable de Calidad de la División afectada está habilitado para abrir una solicitud de acción correctora, después de haber analizado las causas de la no-calidad y determinado a qué División corresponde ejecutar la acción correctora. Una vez ejecutada ésta, debe comprobar la eficacia de dicha acción y aprobar el informe de ejecución.

5.5.3.2 Informes de las Acciones Correctoras - Acciones Preventivas

En el marco de la Revisión del Sistema de Calidad, el Responsable de Calidad envía anualmente al Gerente General un informe sintetizando las acciones correctoras emitidas o realizadas, y los resultados obtenidos.

El estudio de este Informe permite iniciar acciones preventivas. Otras fuentes de acciones preventivas, y la forma de programar estas acciones, se describen en el PGC 04.

5.5.4 SISTEMA DE AUDITORÍA INTERNA DE LA CALIDAD

5.5.4.1 Objetivos y Principios

El sistema de auditoría interna de la calidad tiene como objetivos el verificar en cada División o Departamento la aplicación de las disposiciones del Manual de Calidad y de los procedimientos e instrucciones pertinentes, así como evaluar la eficacia de estas disposiciones, y su aptitud para mantener e incrementar la calidad de las prestaciones.

Tiene por principios:

- la independencia de los auditores, que no deben tener relación jerárquica con la División auditada;
- la programación de las auditorías, que jamás son decididas en función de urgencias, de desviaciones en la calidad o de circunstancias particulares. Sin embargo, un Responsable puede solicitar que su División reciba una auditoría suplementaria o adelantada al programa, si lo juzga de utilidad;
- la universalidad, ya que se audita a todas las Divisiones y a todos los Departamentos;
- una función pedagógica, basada en el intercambio entre auditores y auditados;
- Los documentos de referencia se mencionan en 5.5.1.5;
- la evaluación del Sistema de Calidad de acuerdo con los documentos aplicables, y en su caso la solicitud de realización de acciones correctoras, se realizan dejando al margen la noción de culpabilidad.

Incluye :

- el sistema de auditoría general, coordinado por el Gerente General;
- los sistemas de auditorías especializadas, coordinados por los Responsables de Calidad de las Divisiones Técnicas;

El Representante de la Calidad vela por el funcionamiento armonizado de los 2 sistemas, cuyo funcionamiento conjunto garantiza que cada unidad recibe al menos una auditoría cada 3 años.

Cada División Técnica precisa en sus Procedimientos Generales cuáles son las áreas concretas incluidas en su programa de Auditorías Especializadas.

5.5.4.2 El Sistema de Auditoría General

La unidad auditada es una División Técnica.

El “Cuerpo de auditores de LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS” es un conjunto de personas calificadas y designadas según un procedimiento general de calidad (PGC 12). La auditoría es efectuada por un miembro de este Cuerpo, o por varios actuando colegiadamente.

La auditoría de todas las Divisiones Técnicas se programa dentro de un periodo de 3 años. Esta programación es establecida y puesta al día por el Responsable de la Calidad.

La preparación, la ejecución y el informe de la auditoría son realizados conforme al procedimiento general de calidad citado más arriba.

El tratamiento de las no-calidades (anomalías) descubiertas se realiza de acuerdo con el PGC 04.

5.5.4.3 Los Sistemas de Auditorías Especializadas

Las Divisiones Técnicas pueden preparar un Sistema de Auditorías Especializadas para ser examinadas en función de las prioridades técnicas y los riesgos identificados.

Las Auditorías Especializadas se llevan a cabo según los principios enunciados en 5.5.4.1.

Los Auditores encargados de efectuar este tipo de auditoría serán seleccionados con arreglo a los siguientes criterios:

- gozar de reputación de buenos conocedores de la actividad a auditar;
- tener conocimientos contrastados en materia de Calidad, que pueden adquirirse mediante una formación adaptada.

La programación de las auditorías especializadas se efectúa en concertación con las Divisiones afectadas, y con el Responsable de la Calidad, que centraliza los programas de auditoría con objeto de garantizar la coherencia de los distintos sistemas y de armonizar los calendarios.

5.5.5 CONTROL CONTINUO DE LA CALIDAD

El Gerente General se asegura de que se realiza el control continuo de la calidad de los servicios en distintas etapas de su ejecución. Para ello, verifica que la persona encargada:

- supervisa durante la ejecución de los trabajos que se aplican convenientemente los métodos y las técnicas prescritas;
- controla los informes emitidos, a fin de verificar, entre otras cosas, la concordancia con el pedido, la claridad, y que sean completos y satisfactorios;
- controla los files de los asuntos, a fin de verificar la trazabilidad y la conformidad con los métodos aplicables.

El PGC 06 fija la metodología de estos controles, su frecuencia y demás aspectos.

Las eventuales no-calidades constatadas se tratan según lo dispuesto en 5.5.3. del presente Manual.

5.5.6 REGISTROS DE CALIDAD

Los registros relativos a la calidad que gestiona LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS se relacionan en el PGC 02, que precisa además, para cada registro, el tiempo de conservación de los documentos, y el responsable de la gestión.

CAPITULO 6

PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD DE LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS

6.1 Procedimientos Generales de Calidad

Los Procedimientos Generales de Calidad de LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS tienen una directa correspondencia con los Capítulos del Manual e indirectamente se relacionan con los Capítulos de la Norma Técnica Peruana ISO 9001. Para la organización de LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS se consideró los siguientes Procedimientos Generales:

EXIGENCIA DE LA NORMA	PROCEDIMIENTO GENERAL DE LA CALIDAD
Política de Calidad	
Organización	
Revisión por la Dirección	PGC 03
Sistema de Calidad	
Revisión del Contrato	PGC 10
Control del Proyecto	PGC 09
Control de la documentación	PGC 01
Compras	PGC 08
Productos suministrados por el cliente	PGC 07

Control de los Procesos	PGC 05, PGC 06
Inspección y Ensayo	PGC 06
Equipos de inspección, medición y ensayos	PGC 07, PGC 09
Estado de inspección y ensayos	PGC 06, PGC 07, PGC 11
Control de productos no conformes	PGC 04, PGC 05
Acciones Correctivas	PGC 04
Manipulación, almacenamiento, embalaje y entrega	
Registros de la Calidad	PGC 02
Auditorías internas de la calidad	PGC 12
Formación	PGC 13
Servicio postventa	
Técnicas estadísticas	

6.2 Procedimientos Específicos de Calidad

Los Procedimientos Específicos que LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS ha desarrollado para satisfacer las necesidades de control, supervisión y ejecución del proceso productivo son:

- Procedimiento de Manipuleo de la Carga.
- Procedimiento de Ingreso a Almacén de Fabrica.
- Procedimiento de Ingreso a Almacén de Terceros.
- Procedimiento de Liquidación.
- Procedimiento de Movimiento Diario de Almacén.
- Procedimiento de Movimientos Internos.
- Procedimiento de Notas de Salida.
- Procedimiento de Prestamos Devolución.
- Procedimiento de Prestamos.

- Procedimiento de Registro de Ventas.
- Procedimiento de Roturas.
- Procedimiento de Transformaciones Gratuitas.
- Procedimiento de Venta – Pago Adelantado – Compra.
- Procedimiento de Venta – Pago Adelantado – Despacho.
- Procedimiento de Control de Producto Terminado.

6.3 Instrucciones Técnicas

Las Instrucciones Técnicas que LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS ha desarrollado para satisfacer las necesidades de control, supervisión y ejecución del proceso productivo son:

- Tarea de Recuperación N° 1.
- Tarea de Recuperación N° 2.
- Tarea de Recuperación N° 3.
- Tarea de Recuperación N° 4.
- Tarea de Restablecimiento N° 1.
- Tarea de Restablecimiento N° 2.
- Tarea de Restablecimiento N° 3.
- Tarea de Restablecimiento N° 4.
- Tarea de Respuesta N° 1.
- Tarea de Respuesta N° 2.
- Tarea de Respuesta N° 3.
- Tarea de Respuesta N° 4.

6.4 Instrucciones Administrativas

Las Instrucciones Administrativas que LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS ha desarrollado para satisfacer las necesidades de control, supervisión y ejecución del proceso productivo son:

- Inst. Adm. de Ingreso a Almacen de Fabrica.
- Inst. Adm. de Liquidación.
- Inst. Adm. de Movimiento Diario de Almacen.
- Inst. Adm. de Movimientos Internos.
- Inst. Adm. de Notas de Salida.
- Inst. Adm. de Prestamos Devolucion.
- Inst. Adm. de Registro de Ventas.
- Inst. Adm. de Ventas.

CAPITULO 7

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Conclusiones

La implementación de la Norma Técnica NTP-ISO 9002, en LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS, nos permitirá desarrollar nuestros productos con un elevado nivel de calidad, asegurandonos la utilización de un Sistema de la Calidad que establezca procedimientos adecuados para cumplir con la metas y objetivos económicos – financieros propuestos para el año 2000.

Con la implementación del nuevo sistema de la calidad se permitirá desarrollar correctamente un Procedimiento de la Revisión de Contrato, en el cual nos asegure que nuestros clientes estén recibiendo nuestros productos con la calidad y en la cantidad requerida, reduciendo sustancialmente la emisión de Notas de Crédito, que en la actualidad son tan perjudiciales.

Del análisis realizado a los presupuestos de los años 1,998 y 1,999, se ha podido determinar las siguiente perdidas directas:

a) La falta de control en la revisión de nuestras ofertas / propuestas durante el año 1,998 nos genero la emisión de Notas de Crédito por un monto de aproximadamente USD. 61,000.

- b) La inadecuada respuesta a los reclamos de clientes durante el año 1,998 nos genero la emisión de Notas de Crédito por un monto de aproximadamente USD. 87,000.
- c) La falta de control en la revisión de nuestras ofertas / propuestas durante el año 1,999 nos genero la emisión de Notas de Crédito por un monto de aproximadamente USD. 72,000.
- d) La inadecuada respuesta a los reclamos de clientes durante el año 1,999 nos genero la emisión de Notas de Crédito por un monto de aproximadamente USD. 81,000.
- e) Durante el año 1,998 la falta de control de los productos no conformes nos genero gastos por traslados no recuperables por un monto aproximado a USD. 110,000.

Las perdidas indirectas por la utilización del actual sistema de la calidad, el cual no se ha implementado efectivamente, se pueden resumir en las siguientes:

- a) Al no existir un adecuado control a los productos no conformes, la empresa ha dejado de percibir ingresos por facturación en el orden del 4.02% del producto neto vendido. Porcentaje significativo en relación a la rentabilidad obtenida durante el año 1,998, que fue de 8.8 % del producto neto vendido.
- b) La política de Marketing implementada durante los años 1,998 y 1,999 afecto el presupuesto en el 17.21% y 18.05% respectivamente. Durante la realización del presupuesto para el año 2,000, esta política ha sido modificada teniendo en consideración la implementación del sistema de la calidad ISO 9002, por lo que el monto realizable en Marketing se elevará al 21.94% del presupuesto, beneficiando de esta forma la prospección de nuestros productos y transmitiendo a nuestros clientes potenciales la seguridad y la garantía de su calidad, este gasto lo consideramos una inversión de alta rentabilidad.

7.2 Recomendaciones

Siendo las Metas Presupuestales una aspiración general de la empresa, sustentadas en nuestra capacidad de trabajo y en la utilización de las herramientas del sistema de la calidad aprobado para ser implementado en nuestra compañía, consideramos realísticamente poder lograrlas por haber sido estas cuantificadas presupuestalmente, aplicándoseles los factores de crecimiento históricos en nuestra empresa y reduciendo aquellos egresos generados por la falta de adecuados sistemas de monitoreamiento de nuestros contratos y servicios.

Siendo nuestros Objetivos Presupuestales unas necesidades en las que se sustenta el crecimiento armónico de nuestra compañía, es indispensable dimensionarlos adecuada y realísticamente, por lo que estos están referidos a logros medibles en el tiempo y en nuestra economía. Para lograr un aceptable incremento en nuestros ingresos y un real nivel de crecimiento en el desarrollo de los mercados en los cuales estableceremos nuestro mayor esfuerzo de marketing, se hacen indispensable la implementación del Sistema de la Calidad utilizando la Norma Técnica Peruana ISO 9002.

Con la implementación del Sistema de la Calidad utilizando la Norma Técnica Peruana ISO 9002, en el que se implementen procedimientos en la revisión de contrato, en el control de procesos, en el control de productos no conformes, en el control de acciones correctivas y preventivas, en la manipulación – almacenaje y embalaje de productos y en el servicio de posventa, esperamos reducir efectivamente el porcentaje de Reclamos de clientes en el orden del 5%, con relación a los contratos emitidos por nuestra empresa.

La implementación del nuevo Sistema de la Calidad ISO 9002, nos permitirá capitalizar los siguiente beneficios:

I.- A corto plazo.-

- Organizar nuestra empresa en forma moderna y competitiva.
- Lograr un adecuado control de los productos que suministramos al mercado.
- Reducir sustancialmente los reclamos de nuestros clientes.
- Controlar efectivamente nuestros procesos.
- Control adecuado en la manipulación, almacenaje, embalaje, conservación y entrega de los productos.
- Implementación de técnicas estadísticas que nos permitan un adecuado cumplimiento de nuestros compromisos y desarrollar un preciso control de stocks.

II.- A mediano plazo.-

- Correcto control de los documentos de calidad.
- Control de equipos de medición y ensayo.
- Control de los productos no conformes.
- Control de las acciones correctivas y preventivas establecidas por las auditorías internas.
- Capacitación al personal de acuerdo a sus perfiles ocupacionales.
- Implementación total del sistema de calidad.
- Certificación de la Empresa en la NTP- 9002.

BIOGRAFIA

Durante la ejecución del presente Estudio de Ingeniería se ha utilizado la siguiente biografía:

- a) Norma Técnica Peruana ISO 9000
- b) Manual para la confección de Procedimientos de la Calidad de Bureau Veritas S.A.

IBG S.A.

Procedimientos

Generales

de Calidad

Norma – ISO 9001 – 1994

Estos procedimientos no pueden ser reproducidos, distribuidos o corregidos en cualquier forma sin el consentimiento previo de *Industria Bebidas Gaseosas*.

Tabla de correspondencia con ISO 9001-94

Referencia ISO 9001	Exigencia	Referencia en el presente manual	Procedimiento general de calidad
4.1.1	· Política de calidad	5.2.5	
4.1.2	· Organización	5.2.3, B	
4.1.3	· Revisión por la dirección	5.2.2	PGC-03
4.2	· Sistema de Calidad	5.5.1.2	
4.3	· Revisión de Contrato	5.4.4.3	PGC-10
4.4	· Control de Diseño	5.2.5.3	PGC-09
4.5	· Control de Documentos y Datos	5.5.1.2 a 5.5.1.5	PGC-01
4.6	· Compras	5.4.3	PGC-08
4.7	· Productos suministrados por los clientes	5.4.4.4	PGC-07
4.8	· Identificación y Trazabilidad del Producto	5.4.4.5, 5.4.4.6	PGC-07
4.9	· Control de los Procesos	5.4.4.4	PGC-05, PGC-06
4.10	· Inspección y Seguimiento	5.5.5	PGC-06
4.11	· Equipos de Inspección, Medición y Prueba	5.2.8.1, 5.2.8.2	PGC-07, PGC-09
4.12	· Estado de Inspección y Prueba	5.4.4.4, 5.4.4.6, 5.5.5	PGC-06, PGC-07, PGC-11
4.13	· Control de Servicio No Conforme	5.4.4.5, 5.4.5, 5.5.3	PGC-04, PGC-05
4.14	· Acciones Correctivas y Preventivas	5.4.5, 5.5.3	PGC-04
4.15	· Manejo, Almacenaje, Empaque y Entrega	5.4.4.5, 5.4.4.7	
4.16	· Registros de la Calidad	5.5.6	PGC-02
4.17	· Auditorías Internas de la Calidad	5.5.4	PGC-12
4.18	· Capacitación del personal	5.2.6, 5.2.7	PGC-13
4.19	· Servicio Post Venta	5.4.4.4	
4.20	· Técnicas Estadísticas	5.4.4.4	

1.3 Responsables de la implementación

El Coordinador General de Calidad.

1.4 Referencias

Manual de calidad 5.5.1 Documentación relativa a la calidad.

1.5 Terminología

Las definiciones contenidas en el Manual de Calidad de Industria de Bebidas Gaseosas son aplicables a este procedimiento.

1.6 Identificación y clasificación

Este procedimiento se identificará como un procedimiento general de calidad de Industria de Bebidas Gaseosas bajo la denominación PGC-01.

1.7 Revisión

El Coordinador General de Calidad es el responsable por la revisión de este procedimiento.

1.8 Distribución

La distribución se realizará de igual forma que el Manual de Calidad.

2 ANEXOS

2.1 Redacción y emisión

2.2 Identificación

2.3 Presentación y contenido

2.4 Revisión

2.5 Archivo

2.6 Distribución y Destinatarios

2.7 Trámite documentario

3 APENDICES

- 3.1 Formato y Contenido del Manual de Calidad**
- 3.2 Formato y Contenido de Procedimientos Generales de Calidad**
- 3.3 Formato y Contenido de Procedimientos Operativos o Administrativos de Calidad**
- 3.4 Formato y Contenido de Instrucciones Operativas o Administrativas de Calidad**
- 3.5 Siglas de Identificación**
- 3.6 Formato para Distribución de Documentos**
- 3.7 Flujograma para control de documentos**

Anexo 2.1 al PGC- 01	Organización de la documentación	Revisión 0	21/11/99
----------------------	----------------------------------	------------	----------

2.1 Redacción y Emisión

2.1.1 Manual de Calidad (MC).- La redacción de este documento estará bajo la responsabilidad del Coordinador General de Calidad. Su revisión por el Representante de la Dirección y la aprobación por el Director General / Presidente del Directorio. El Directorio y el Comité de Gerencia asimismo intervendrán en su revisión posterior a la efectuada por el Representante de la Dirección.

2.1.2 Procedimientos Generales de Calidad (PGC).- La redacción de estos documentos estará bajo la responsabilidad del Coordinador General de Calidad, su revisión por el Representante de la Dirección y su aprobación por el Director General.

2.1.3 Procedimiento Administrativos (PAC) y Procedimientos Operativos de Calidad (POC).- La redacción de estos documentos estará bajo la responsabilidad de las áreas usuarias y será aprobado por los Jefes de las mismas, con información al Coordinador General de Calidad. Este, podrá apoyar para una redacción coherente con las exigencias del presente procedimiento.

2.1.4 Instrucciones Administrativas (IAC) e Instrucciones Operativas de Calidad (IOC).- La redacción de estos documentos estará bajo la responsabilidad de las áreas usuarias y será aprobado por los Jefes de las mismas, con información al Coordinador General de Calidad. Este, podrá apoyar para una reacción coherente con las exigencias del presente procedimiento.

2.1.5 Todos estos documentos se confeccionarán en papel tipo A-4 Bond, llevando en la primera página el logo de Industria de Bebidas Gaseosas.

2.2 Identificación

2.2.1 Manual de Calidad (MC)

El Manual de Calidad será registrado con las siglas MC que significan Manual de Calidad

2.2.2 Procedimientos Generales de Calidad (PGC)

Todos los procedimientos generales de calidad serán registrados con el código

PGC-X

Donde:

PGC Significa procedimiento general de calidad

X Significa una secuencia correlativa de emisión

2.2.3 Procedimientos Administrativos (PAC) y Procedimientos Operativos de Calidad (POC)

Los procedimientos de esta clase se registrarán con el código:

PAC-X-Y-Z

POC-X-Y-Z

Donde:

PAC Significa procedimiento administrativo de calidad

POC Significa procedimiento operativo de calidad

- X Significa la sigla de la jefatura
- Y Significa la sigla de la unidad u oficina
- Z Indica la secuencia correlativa de emisión de cada procedimiento

2.2.4 Instrucciones Administrativas (IAC) y Instrucciones Operativas de Calidad (IOC)

Los procedimientos de esta clase se registrarán con el código:

IAC-X-Y-Z IOC-X-Y-Z

Donde:

- IAC Significa instrucciones administrativas de calidad
- IOC Significa instrucciones operativas de calidad
- X Significa la sigla de la jefatura
- Y Significa la sigla de la unidad u oficina
- Z Indica la secuencia correlativa de emisión de cada procedimiento

Anexo 2.3 al PGC- 01	Organización de la documentación	Revisión 0	21/11/99
----------------------	----------------------------------	------------	----------

2.3 Presentación y Contenido:

2.3.1 Toda la documentación del Sistema de Calidad, deberá ser elaborada conforme a lo estipulado en el Manual de Calidad, manteniendo uniformidad, claridad y secuencia lógica en el desarrollo de los mismos. Los apéndices 3.1,3.2,3.3 y 3.4 son los modelos para cada uno y en ellos se indica su contenido mínimo.

2.3.2 Los Procedimientos Operativos, Administrativos, Instrucciones Operativas y Administrativas de Calidad, deben seguir el modelo del apéndice 3.2, quedando en libertad los responsables de la elaboración a los efectos de adecuar la documentación a las exigencias y particularidades de las áreas usuarias.

Anexo 2.4 al PGC- 01	Organización de la documentación	Revisión 0	21/11/99
----------------------	----------------------------------	------------	----------

2.4 Revisión

2.4.1 El Manual de Calidad y Los Procedimientos Generales de Calidad, serán revisados por los siguientes motivos:

- Revisión anual del Sistema de Calidad por la Dirección.
- El Coordinador General de Calidad revisará los procedimientos en función de las no conformidades detectadas en el monitoreo del Sistema de Calidad o de las auditorias tanto internas como externas que se realicen.
- El Coordinador General de Calidad obligatoriamente después de 02 años sin revisión.

2.4.2 Procedimientos Administrativos, Operativos e Instrucciones Administrativas y Operativas de Calidad, serán revisados por los siguientes motivos:

- En función de las no conformidades detectadas en el monitoreo del Sistema de Calidad o de las auditorias que se realicen tanto internas como externas.
- Obligatoriamente después de 02 años de revisión.

La revisión será realizada por el Delegado de Calidad de cada área con el apoyo de un grupo de trabajo que se designe para este fin, debiendo ser verificada y aprobada conforme se estipula en 2.1 para un documento original.

2.5 Archivo

2.5.1 Manual de Calidad y Procedimientos Generales de Calidad

El ejemplar y original vigente, el ejemplar y original obsoleto inmediatamente anterior al vigente son archivados bajo la responsabilidad del Coordinador General de Calidad.

2.5.2 Procedimientos Administrativos, Operativos e Instrucciones Administrativas y Operativas de Calidad.

Tanto el ejemplar original vigente como el ejemplar original obsoleto inmediatamente anterior al vigente serán archivados bajo la responsabilidad del Delegado de Calidad de cada unidad u oficina usuaria, con información al Coordinador General de Calidad.

2.5.3 Documentos emitidos por terceros.

Los ejemplares originales serán archivados en función de la necesidad de su uso, bajo la responsabilidad de las gerencias, unidades u oficinas que lo requieran. Sin embargo el Coordinador General de Calidad deberá mantener una lista actualizada de todos aquellos ejemplares con que cuenten las diferentes áreas. Los Delegados de Calidad de dichas áreas harán lo propio.

2.5.4 Acceso a los documentos de calidad

El acceso a los documentos de calidad está restringido a los funcionarios de la empresa. Esta disposición sólo podrá ser modificada mediante una autorización escrita del Director General debiendo en todo caso estar respaldada por las condiciones de confidencialidad de la empresa.

2.5.5 Eliminación de los documentos de calidad.

Se deberá eliminar documentación (emplear incineración o triturador de papeles) en el caso que el Coordinador General de Calidad o los Delegados de Calidad de las áreas según el caso, distribuyan un documento de una nueva versión.

2.6 Distribución y destinatarios

2.6.1 Disposiciones Generales

- Toda la correspondencia o documentación que se tramita en Industria de Bebidas Gaseosas incluye una lista de destinatarios que puede ser:
- Incluir él o los destinatarios en el documento para el caso de ser un número reducido de ellos por ejemplo 05.
- Confeccionar un apéndice al mismo documento cuando el número de destinatarios es mayor.
- El emisor de documentos informa a los destinatarios de cualquier creación o modificación significativa de documentos según 5.5.1.3 y 5.5.1.5 del Manual de calidad, esta información es efectuada por correo electrónico o de ser necesario por escrito (papel a-4 bond).
- Los usuarios conectados a la red tienen acceso directo a la documentación, sin embargo para aquellos destinatarios no conectados en red, los inmediatos superiores son los responsables de hacerles llegar la información.
- El control de la distribución de los documentos de calidad será echa bajo la responsabilidad del Coordinador General de la Calidad. Los Delegados de Calidad de las Unidades u Oficinas cumplirán lo correspondiente a su nivel.
- Todas aquellas personas que deban recibir un documento de calidad deberá figurar en la lista de distribución del documento, la que deberá, además, tener anexo una hoja de control de recepción del documento de calidad la misma que deberá firmar

con firma completa y tener la indicación de la fecha de recepción. El apéndice 3.4 presenta el formato para la distribución de documentos.

- El Coordinador General de la Calidad deberá tener una relación actualizada de estos documentos donde se indique claramente la tenencia de cada uno de ellos, las mismas que deberán ser distribuidas cada tres meses para control de cada uno de los usuarios.

- Los documentos de calidad no podrán ser reproducidos por ninguno de los usuarios sin la correspondiente autorización escrita de la Dirección General.

2.6.2 Destinatarios

Los destinatarios son los Jefes de Unidad u Oficina, responsables de difundir la información necesaria a su personal y supervisar el cumplimiento de las acciones.

2.6.3 Modos de distribución

- Para las áreas conectadas a la red:
 - Los usuarios tienen acceso permanente a la lista maestra de documentación.
 - El destinatario transmite a quien deba tomar la acción de cumplimiento o de información y se asegura que esta haya sido recibida. Asimismo mantiene como evidencia una copia de su comunicación.
- Para las áreas no conectadas a la red
 - Se procede de la forma enunciada en el párrafo anterior empleando papel tipo A-4.

2.7 Tramite documentario.

2.7.1 Despacho de la correspondencia

- La responsabilidad de la elaboración de la documentación será de conformidad a lo dispuesto en el presente procedimiento, debiendo diariamente la Secretaria, entregar al Mensajero todos los documentos que deban ser despachados.
- El Mensajero tramitan la documentación interna de conformidad con las disposiciones del presente procedimiento.
- La correspondencia externa es entregada al Mensajero, quien hace un consolidado de esta correspondencia para su remisión.
- El mensajero luego del reparto de la correspondencia, debe devolver a las oficinas promotoras los cargos firmados por los correspondientes destinatarios.
- El Mensajero será responsable de hacer llegar a cada área los cargos debidamente firmados para el correspondiente control interno de la documentación, debiendo informar, las novedades del caso, si las hubiera.
- Todo documento emitido por las diversas áreas deberá tener el sello de recepción o cargo antes de su archivo.

2.7.2 Correspondencia recibida

- La correspondencia externa será depositada en la recepción de Industria de Bebidas Gaseosas, debiéndose registrar todos los documentos en el libro de control de recepción de correspondencia en el que deberá indicarse la fecha, hora de recepción, número de documento, remitente y área destinataria.
- Esta correspondencia es entregada al mensajero quien se encargan de la distribución.
- Cada área destinataria recepcionará los documentos de conformidad a las disposiciones del presente procedimiento.

Apéndice 3.1 Formato y Contenido del Manual de Calidad.

El Manual de Calidad contiene cuatro (04) capítulos:

5.1 INTRODUCCION

- 00 Preámbulo
- 01 Mensaje del Director General
- 02 Revisiones del Manual
- 03 Definiciones
- 04 Tabla de correspondencia con ISO 9001-94

5.2 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

5.3 DEFINICION DE FUNCIONES

5.4 PRESTACIONES DE LA INDUSTRIA DE BEBIDAS GASEOSAS

5.5 GESTIONES DEL SISTEMA DE CALIDAD

En todo caso incluye:

1. Título, alcance y aplicación del sistema de calidad.
2. Tabla de contenido.
3. Descripción de la organización, las responsabilidades y las autoridades.
4. Elementos del sistema de calidad.
5. Declaración de la política y objetivos de la calidad.
6. Estado de revisión.
7. Control del manual (declaración sobre modificaciones, reimpresión y distribución).
8. Registro de modificaciones.
9. Paginación.
10. Definiciones y abreviaturas.
11. Firmas de aprobación.

Apéndice 3.2 Formato y Contenido de Procedimientos Generales de Calidad.

1. Generalidades

1.1 Propósito

Presentación breve del procedimiento, que debe incluir las previsiones de organización, coordinación, armonización y/o estandarización.

1.2 Alcance de aplicación

Areas, servicio y documentos concernientes.

1.3 Responsabilidad de la implementación

Designación de áreas y personas que tienen la responsabilidad por la implementación del procedimiento.

1.4 Referencias

Precisar los numerales del Manual de Calidad 5.5.1.1 y los procedimientos u otros documentos de referencia, detallando el capítulo o párrafo.

1.5 Terminología

De ser necesario, definir palabras o expresiones específicas usadas en el procedimiento que no se hayan precisado en los documentos de referencia en el párrafo anterior y aquellos cuya acepción no sea idéntica a la que se le atribuye en el lenguaje común.

1.6 Identificación y clasificación

El Coordinador General de Calidad, le asigna un código y número, según lo dispuesto en 2.2.

Se debe nombrar al responsable del archivo de la copia.

1.7 Revisión

Precisar los casos en que se debe revisar el procedimiento (necesidades de garantía, cambios de circunstancias, revisión periódica).

1.8 Distribución

Detallar como será la distribución del procedimiento y de ser necesario, las restricciones a que esté sujeto, por ejemplo en caso de reserva o confidencia.

2. Contenido

Describir como, en que orden y quienes ejecutan el procedimiento/instrucción.

Asignar a cada párrafo o subpárrafo un título breve y conciso.

Redactar concreto y conciso en sentido lógico empleando gráficos cada vez que sea necesario.

Apéndice 3.3 al PGC- 01	Organización de la documentación	Revisión 0	21/12/99
-------------------------	----------------------------------	------------	----------

Apéndice 3.3 Formato y contenido de los Procedimientos Operativos o Administrativos de Calidad

Apéndice 3.3 al PGC-01 FORMATO Y CONTENIDO DE LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS O ADMINISTRATIVOS DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO OPERATIVO/ADMINISTRATIVO	IDENTIFICACIÓN _____ REVISIÓN _____ HOJA ____ DE ____ FECHA DE ELABORACIÓN _____ FECHA DE REVISIÓN _____
TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE _____	
1.0 OBJETIVO: 2.0 ALCANCE: 2.1 2.2 2.3 2.4 3.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA 4.0 DEFINICIONES 4.1 Definición 1 4.2 Definición 2 5.0 DISTRIBUCIÓN 6.0 PROCEDIMIENTO 6.1 Requisitos generales. 6.2. Excepto que la orden de fabricación especifique lo contrario se utilizarán las técnicas de: a)	

Apéndice 3.4 al PGC- 01 Organización de la documentación Revisión 0 21/12/99

Apéndice 3.4 Formato y contenido de las instrucciones operativas o administrativas.

**Apéndice 3.4 al PGC-01
FORMATO Y CONTENIDO DE LAS INSTRUCCIONES OPERATIVAS O
ADMINISTRATIVAS DE CALIDAD**

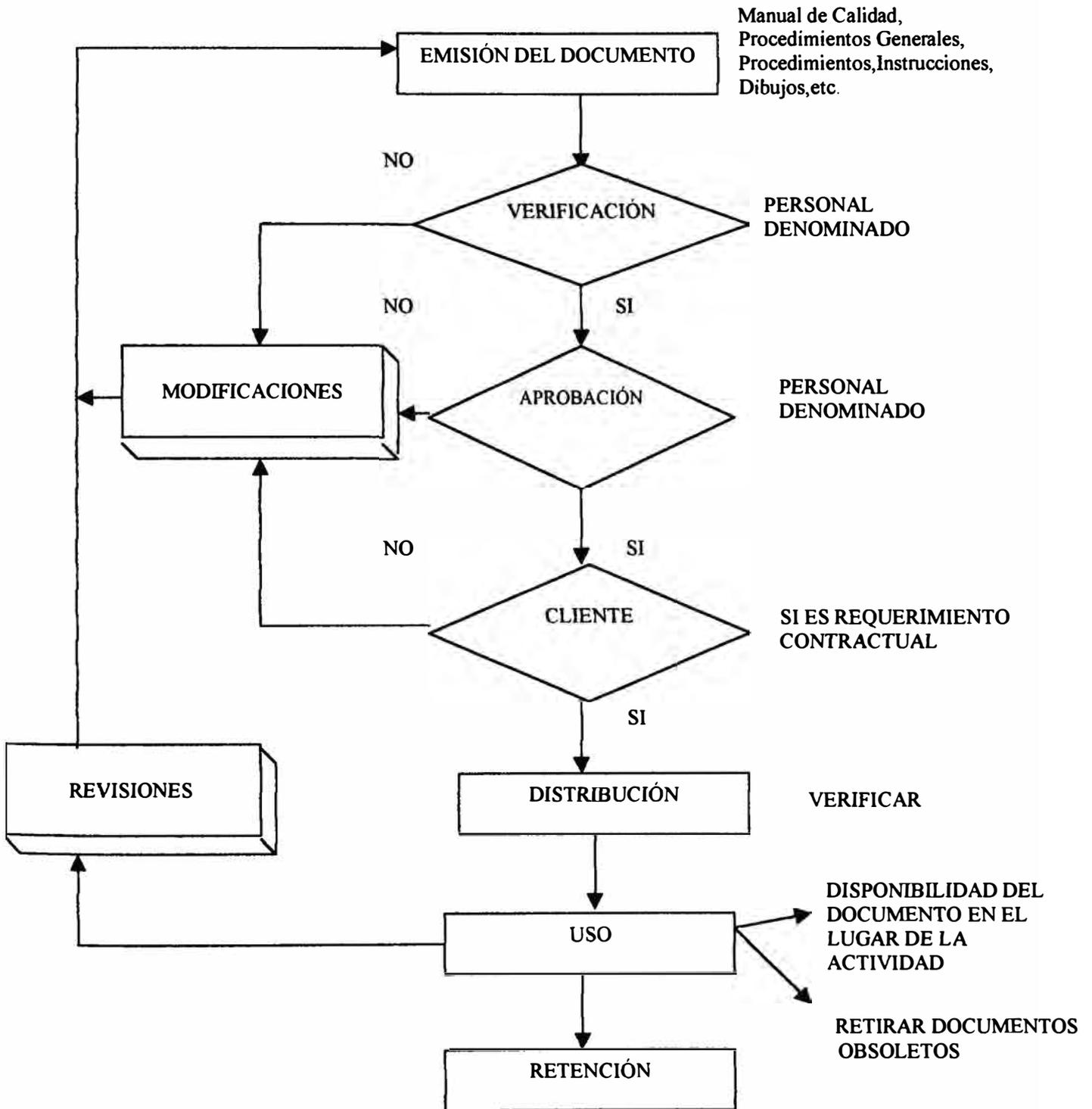
INSTRUCCIÓN	IDENTIFICACIÓN _____ REVISIÓN _____ HOJA ____ DE _____ FECHA DE ELABORACIÓN _____ FECHA DE REVISIÓN _____
<p>1.0 ALCANCE Esta instrucción es aplicable a</p> <p>2.0 DEFINICIONES</p> <p style="padding-left: 20px;">Definición 1</p> <p style="padding-left: 20px;">Definición 2</p> <p>3.0 DOCUMENTOS APLICABLES</p>	

Apéndice 3.5 al PGC- 01	Organización de la documentación	Revisión 0	21/12/99
-------------------------	----------------------------------	------------	----------

Apéndice 3.5 Siglas de Identificación.

AREAS	SIGLAS
DIRECTORIO	
Director General	DG
Director Ejecutivo	DE
Auditoría Interna	AI
GERENCIA GENERAL	
Gerencia General	G
JEFATURA DE LOGISTICA	
Jefe de Logística	AL
FINANZAS Y CONTABILIDAD	
Contador	C
JEFATURA DE INGENIERIA	
Jefe del Dpto. de Ingeniería Civil	IC
JEFATURA DE INGENIERIA	
Jefe del Dpto. de Ingeniería	I
JEFATURA DE PRODUCCION	
Jefe del Dpto. de Producción	P

Apéndice 3.7 Flujograma de control de documentos.



- Toda la documentación que contribuya a la trazabilidad o seguimiento del Sistema de Calidad y a la performance de los servicios.

1.3 Responsables de la implementación

Todas aquellas personas encargadas de mantener los registros son las responsables de la implementación y cumplimiento de este procedimiento.

1.4 Referencias

Manual de calidad 5.5.6 Registros de Calidad.

1.5 Terminología

Las definiciones contenidas en el Manual de Calidad de Industria de Bebidas Gaseosas son aplicables a este procedimiento.

1.6 Identificación y clasificación

Este procedimiento se identificará como un procedimiento general de calidad de Industrias de Bebidas Gaseosas bajo la denominación PGC-02

1.7 Revisión

El Coordinador General de Calidad es el responsable por la revisión de este procedimiento.

1.8 Distribución

La distribución se realizará de igual forma que el Manual de Calidad.

2 ANEXOS

2.1 Mantenimiento de los Registros del Sistema de Calidad.

3 APENDICES

3.1 Listado de los Registros del Sistema de Calidad.

Anexo 2.1 al PGC 02	Registros del Sistema de Calidad	Revisión 0	21/11/99
---------------------	----------------------------------	------------	----------

2.1 Mantenimiento de los registros del Sistema de Calidad

Las personas responsables del mantenimiento de los registros del Sistema de Calidad y el tiempo mínimo de su archivo se disponen en el apéndice 1 al presente procedimiento, debiendo los usuarios efectuar la complementación de detalle que fuera necesaria.

Los documentos disponibles en formato electrónico están sujetos a las mismas disposiciones que para los documentos en papel. Los bancos de datos son la copia original de estos documentos; deben guardarse copias complementarias para las partes de los documentos que no se hallen disponibles en formato electrónico.

El lugar donde se guardan los registros es la oficina o el área donde se ubica la persona a cargo. Para otras copias y datos adicionales los usuarios definirán el mejor lugar.

Cada Jefatura verifica por lo menos una vez al año la condición de los archivos de los registros del Sistema de Calidad y particularmente la evolución de dicho archivo durante el periodo pasado.

Por lo regular el archivo de determinado servicio termina con la última factura de dicho servicio.

La revisión del Sistema de Calidad se hace anualmente durante las primeras dos semanas del mes de enero del año para verificar el cumplimiento de los objetivos de calidad trazados el año anterior.

Durante este período el Representante de la Dirección y el Coordinador General de Calidad hacen una revisión previa del sistema a la que corresponda por parte del Comité de Gerencia.

Las Jefaturas deben llevar a cabo revisiones con la debida anticipación las mismas que deben ser documentadas. Deben tomarse las previsiones a fin de facilitar la revisión que efectuará el Comité de Gerencia las primeras dos semanas del mes de enero.

La revisión que efectúa el Comité de Gerencia es corporativa, pues debe considerar las síntesis del rendimiento de todas las revisiones que efectúen las Jefaturas.

Apéndice 3.1 al PGC 02	Registros del Sistema de Calidad	Revisión 0	21/11/99
------------------------	----------------------------------	------------	----------

Apéndice 3.1 - Listado de los Registros del Sistema de Calidad

DOCUMENTACION SOBRE:	Referencia	Original en Poder de	Copias a	Mantenimiento de archivo (años)	
				Original	Copias
<u>Objetivos de calidad</u> Notificación del Directorio General y/o Director Ejecutivo	MC-A 5.5, PGC-03	Coord. General de Calidad	Todas las Areas	3	1
<u>Organización</u> Organización, Responsabilidades y Funciones	MC-5.2.3	Unidad de Planeam. y Control (G.D)	-	Hasta la revisión del documento	0
<u>Auditorias</u> Programación de Auditorias externas	MC-5.5.4 PGC-12	Coord. General de Calidad	Representante de la Dirección	5	-
Programación de Auditorias internas anuales	PGC 12	Idem	Idem	5	-
Programación de auditorias especializadas	PGC 12	Idem	Idem	5	-
Listado y Calificación de Auditores Internos	PGC 12	Idem	Idem	3	-
Informes de auditoria y resultado de acciones correctivas	PGC 12	Idem	Idem	3	3
<u>Acción correctiva</u> Solicitudes de acciones correctivas recibidas	PGC 04	Idem	-	3	-
<u>Documentación del Sistema de Calidad</u> Seguimiento y Lista de distribución	PGC-01	Promotor	-	Hasta la revisión del documento 3	-
Copias de los Documentos	MC-5.5.1.5	Idem	-	3	-
<u>Capacitación y Calificación</u> Plan anual de Capacitación	MC-5.2.6	Dpto Logistica	-	Hasta final de contrato	-
Legajos Individuales de Calificación	MC-5.2.7	Idem	-		

<u>Sub-contratista</u> Listado aprobado de sub-contratistas	MC-5.4.3 PGC-08	Dpto. de Logística	Areas Usuarías	Hasta la revisión del documento 3	-
Listado aprobado de sub-contratistas incluidos los trabajos realizados por ellos	PGC-08	Idem	Idem	Hasta la revisión del documento Idem	-
Listado de sub-contratistas exclusivos	PGC-08	Idem	Idem	Idem	-
Legajo de calificación de sub-contratistas exclusivos	MC-C5.4.3	Idem	Idem	Idem	-
Legajo de calificación de sub-contratistas ocasionales	PGC-08	Idem	Idem	Hasta la revisión del documento	-
<u>Instrumentos de medida y aplicaciones de software</u> Lista de instrumentos	PGC-07	Usuarios Responsables	-	3 años después de revisión de Inventarios Hasta próxima calibración	-
Hoja de Registro para cada instrumento	PGC-07	Idem	-	3 años después de remover el inventario	-
Informes de calibración	PGC-07	Idem	-	2	-
Lista de software de aplicaciones técnicas usadas (Con N° de Identificación y Licencia)	MC-5.2.8.2	Usuarios Responsables	-		-
<u>Control del diseño</u> Programa anual de preparación y revisión de documentos técnicos, metodológicos y software de aplicación	PGC-09	Jefatura de Ingeniería	Jefatura de Producción	Hasta la revisión del documento 3	-
<u>Control de actividades</u> Identificación y marcado	MC-5.4.4.6	Jefatura de Producción	-	Hasta la revisión del documento	-
<u>Legajos del contrato</u> Listado de contratos en ejecución y concluidos	MC-5.4.4.2	Dirección Ejecutiva	-	Hasta la revisión del documento	-
Legajos de contratos, incluyendo revisión por el responsable y plan de calidad (si es necesario)	MC-5.4.4.7	Idem	-		-
Notas del responsable del contrato	MC-C 5.4.4.3	Idem	-		-

<u>Reclamos</u> Legajo de reclamos de los clientes	MC-5.4.5	Control General de Calidad	Representante de la Dirección	3	-
<u>Monitoreo</u> Programa de supervisión anual	PGC-06	Todas las Areas	Coordinador General de Calidad	3	-
Informe de monitoreo	Idem	Idem	Idem	3	-
<u>Revisión por la Dirección</u> Informe sobre la revisión del Sistema de Calidad	PGC- 03	Representante de la Dirección	Todas las Areas	3	1

Manual de Calidad 5.5.2 revisión del Sistema de Calidad.

1.5 Terminología

Directorio.- La reunión del Presidente del Directorio y los Directores

Comité de Gerencia.- La reunión del Gerente General y los Jefes de área.

1.6 Identificación y clasificación

Este procedimiento se identificará como un procedimiento General de Calidad de Industria Bebidas Gaseosas bajo la denominación PGC-03

1.7 Revisión

El Coordinador General de Calidad es el responsable por la revisión de este procedimiento.

1.8 Distribución

La distribución se realizará de igual forma que el Manual de Calidad.

2 ANEXOS

2.1 Generalidades.

2.2 Proceso de revisión.

2.3 Análisis y recomendaciones.

2.4 Revisión por la dirección.

3 APENDICES

3.1 Modelo de agenda para revisión del Sistema de Calidad por los Jefes de Dpto.

Anexo 2.1 al PGC-03	Revisión anual del Sistema de calidad	Revisión 0	21/11/99
---------------------	---------------------------------------	------------	----------

2.1 Generalidades

La revisión del Sistema de Calidad se hace anualmente durante las primeras dos semanas del mes de enero del año para verificar el cumplimiento de los objetivos de calidad trazados el año anterior.

Durante este período el Representante de la Dirección y el Coordinador General de Calidad hacen una revisión previa del sistema a la que corresponda por parte del Comité de Gerencia.

Las jefaturas deben llevar a cabo revisiones con la debida anticipación las mismas que deben ser documentadas. Deben tomarse las previsiones a fin de facilitar la revisión que efectuará el Comité de Gerencia las primeras dos semanas del mes de enero.

La revisión que efectúa el Comité de Gerencia es corporativa, pues debe considerar las síntesis del rendimiento de todas las revisiones que efectúen las jefaturas.

Anexo 2.2 al PGC-03	Revisión anual del Sistema de calidad	Revisión 0	21/11/99
---------------------	---------------------------------------	------------	----------

2.2 Procesos de revisión

2.2.1 Revisión por las Jefaturas

Cada Jefe de Dpto. se reúne con los integrantes de la Gerencia y su Delegado de Calidad.

La agenda cubre todos los aspectos indicados en el apéndice 1 de este procedimiento.

Esta reunión debe realizarse las primeras dos semanas del mes de octubre de cada año.

Debe analizarse el cumplimiento del objetivo de calidad que involucren a la gerencia.

Deben efectuarse revisiones de las auditorias internas, no conformidades, acciones correctivas y preventivas y reclamos de los clientes.

Al término de la evaluación remiten un informe al Representante de la Dirección, con copia al Coordinación General de Calidad.

Anexo 2.3 al PGC-03	Revisión anual del Sistema de calidad	Revisión 0 21/11/99
---------------------	---------------------------------------	---------------------

2.3 Análisis y recomendaciones

El Representante de la Dirección y el Coordinador General de Calidad:

- Analizan toda la información reunida incluyendo los informes de revisión de todas las Gerencias.
- Elaboran un informe general sobre la operación del Sistema de Calidad durante el pasado año, dentro del marco de los objetivos trazados.
- Elaboran un listado de futuros objetivos de calidad a ser propuestos al Comité de Gerencia.

Anexo 2.4 al PGC-03	Revisión anual del Sistema de calidad	Revisión 0 21/11/99
---------------------	---------------------------------------	---------------------

2.4 Revisión por la dirección

- El Comité de Gerencia considera y evalúa la propuesta del Representante de la Dirección.
- Se verifica la adecuación y efectividad de la política de calidad y se define nuevos objetivos de calidad para el siguiente período.
- El Representante de la Dirección efectúa el reporte final el cual se presenta al Director Ejecutivo / Director General para su aprobación.

Apéndice 3.1 al PGC 03 Revisión anual del Sistema de calidad Revisión 0 21/11/99
--

Apéndice 3.1.- Modelo de agenda para revisión del Sistema de Calidad por las Jefaturas

1.- Revisión de los reclamos de los clientes

(a) Antes de la reunión:

El Delegado de Calidad de cada Jefatura repasará lo dispuesto en el PGC-05 y distribuye un borrador de la agenda a los participantes.

Debe comprender y evaluar el reclamo, analizar la causa de cada reclamo y precisar su posible origen, a fin de presentar objetivamente el tema durante la reunión.

(b) Durante la reunión:

El Jefe de Dpto. preside la reunión efectuando un repaso de la revisión de los reclamos e invita a sustentar las causas más importantes que puedan haber ocasionado el reclamo.

Se definen acciones apropiadas o recomienda al Comité de Gerencia la adopción de acciones a nivel empresa.

Al término de la reunión el Jefe de Dpto. emitirá las conclusiones.

2. Acciones correctivas

(a) Antes de la reunión:

El Delegado de Calidad evaluará las categorías de demandas de acciones correctivas, teniendo en consideración lo dispuesto en el PGC-04, así como anteriores acciones correctivas tomadas y los resultados obtenidos.

El Delegado de Calidad presentará al Jefe de Dpto., la información referente a las acciones correctivas evaluadas.

(b) Durante la reunión:

Se investiga si las acciones correctivas son oportunas y eficaces.

Se analiza futuras situaciones que puedan requerir nuevas acciones correctivas

Se definen acciones apropiadas o recomienda al Comité de Gerencia la adopción de acciones a nivel empresa.

Al término de la reunión el Jefe de Dpto. emitirá las conclusiones

3. Supervisando la calidad de los servicios

(a) Antes de la reunión:

El Delegado de Calidad evalúa de conformidad con el PGC-02, incluyendo:

- La realización de lo programado
- Los beneficios resultantes o los problemas

(b) Durante la reunión:

Se discute la valoración efectuada antes de la reunión.

Se identifican la problemática encontrada.

Se deciden las acciones pertinentes.

Se adoptan las acciones para el mejoramiento de los programas para el siguiente año.

Se definen acciones apropiadas o recomienda al Comité de Gerencia la adopción de acciones a nivel empresa.

Al término de la reunión el Jefe de Dpto. emitirá las conclusiones

4. Las Auditorías Internas o Externas

(a) Antes de la reunión:

El Delegado de la Calidad evalúa el resultado de las auditorías tanto internas como externas relacionadas con su área, la efectividad de las acciones correctivas, las acciones tomadas y la mejora en la calidad, derivadas de estas auditorías. Tener en consideración el PGC-12.

El Delegado de Calidad presenta al Jefe de Dpto. el resultado de su evaluación y algunas recomendaciones.

(b) Durante la reunión:

Se efectúa un comentario sobre los aspectos positivos y negativos y se hacen las recomendaciones expresas para la mejora.

Se definen acciones apropiadas o recomienda al Comité de Gerencia la adopción de acciones a nivel empresa.

Al término de la reunión el Jefe de Dpto. emitirá las conclusiones.

Apéndice 3.1 al PGC 03	Revisión anual del Sistema de calidad	Revisión 0 21/11/99
------------------------	---------------------------------------	---------------------

5. Revisión de contrato

(a) Antes de la reunión

El responsable del asunto coordina con todos los involucrados con la prestación, quienes reunirán la información relacionada con el contrato y la analizarán teniendo en consideración el PGC-09.

(b) Durante la reunión:

Se presentan y evalúan los aspectos más significativos y problemáticos que pudieran haberse presentado.

Se definen acciones apropiadas o recomienda al Comité de Gerencia la adopción de acciones a nivel empresa.

Al término de la reunión el Jefe de Dpto. emitirá las conclusiones.

6. Plan de entrenamiento

(a) Antes de la reunión:

El Jefe del Dpto. de Logística repasará el plan anual de entrenamiento conforme al 5.2.6 del Manual de Calidad; el porcentaje del cumplimiento, las desviaciones, y la efectividad del cumplimiento.

(b) Durante la reunión:

Presentará propuestas para acciones de mejora al año siguiente.

Se definen acciones apropiadas o recomienda al Comité de Gerencia la adopción de acciones a nivel empresa.

Al término de la reunión emitirá las conclusiones.

7. Otros aspectos de mejora potencial

Un proceso similar se recomienda para cualquier otro aspecto identificado como particular y potencial. Deben presentarse propuestas para simplificar el Sistema de Calidad de Industria Bebidas Gaseosas

8. Acción final

Quién preside la reunión seleccionará las tres razones de satisfacción por el año que se evalúa, efectuar las felicitaciones y la difusión de estos logros.

1.3 Responsables de la implementación

Representante de la Dirección, Coordinador General de Calidad y Delegados de Calidad.

Los Gerentes, Jefes de Unidad u Oficinas quienes deben considerar el complemento que pueda requerirse al presente procedimiento.

1.4 Referencias

Manual de Calidad 5.5.3 Acciones correctivas

1.5 Terminología

Anomalía

Desviación respecto a una expectativa. Una anomalía requiere una investigación, cuyo resultado es la notificación de una no conformidad o defecto.

No conformidad

Falla en el cumplimiento de requerimientos especificados

Acción correctiva

Acción tomada para eliminar las causas de las anomalías o cualquier otro evento no deseado con la finalidad de evitar su recurrencia.

Acción de reparo

Acción tomada para reparar los efectos de la anomalía.

Acción preventiva

Acción tomada para detectar, analizar y eliminar potenciales causas de anomalías o no conformidades.

Promotor

Persona (Gerente, Jefe de Unidad, Oficina), que origina la solicitud de una acción correctiva, de reparo o preventiva.

Destinatario

Persona (Gerente, Jefe de Unidad, Oficina), responsable de tomar la acción correctiva, de reparo o preventiva.

1.6 Identificación y clasificación

Este procedimiento se identificará como un procedimiento general de calidad de Industria Bebidas Gaseosas bajo la denominación PGC-04.

1.7 Revisión

El Coordinador General de Calidad es el responsable por la revisión de este procedimiento.

1.8 Distribución

La distribución se realizará de igual forma que el Manual de Calidad.

2 ANEXOS

2.1 Proceso de las acciones correctivas.

2.2 Acciones preventivas

3 APENDICES

3.1 Responsabilidades para procesamiento de anomalías

3.2 Categorización de anomalías

3.3 Solicitud de acción correctiva.

Anexo 2.1 al PGC-04 Acciones correctivas y preventivas Revisión 0

21/11/99

2.1 Proceso de las acciones correctivas

2.1.1 Generalidades

La detección de una anomalía da como resultado cualquiera de los siguientes tipos de acciones:

- Acción de reparo.- para reparar los efectos de la anomalía simple, local e inmediata.
- Acción correctiva .- para prevenir la recurrencia de ese tipo de anomalía a través de una acción que debe ser programada, aceptable y contar con seguimiento o trazabilidad.
- Acción preventiva .- si la acción anterior es consecuencia del análisis de la anomalía.

2.1.2 Identificación de la anomalía

El cuadro del apéndice 3.1 al presente procedimiento, muestra la precisión del origen de la detección de una anomalía.

- Origen de la detección de la anomalía.
- Promotor del reporte.
- Formato que será empleado para reportar la anomalía.
- Destinatario del reporte de anomalía.
- Área que debe tomar acción.

El promotor para solicitar una acción correctiva:

- Emplea el formato del apéndice 3.3 al presente documento
- La categoría de anomalía se detalla en el apéndice 3.2 del presente procedimiento.
- Envía dicho formato o lo entrega al destinatario.
- De ser apropiado informa al responsable del área donde se detectó la anomalía sobre la acción tomada.

2.1.3 Definición de una acción correctiva

El destinatario, toma acción inmediata en el caso de una auditoría interna o dentro de los ocho (8) días en otros casos como sigue:

- Él define en consulta con el promotor la acción correctiva que decide tomar y el plazo para la ejecución.
- Designa a la persona encargada de implementar la acción.

Si el promotor y el destinatario no llegan a un acuerdo:

- Cuando la anomalía fue detectada durante una auditoría interna, la decisión corresponde al Representante de la Dirección.
- En otros casos la decisión corresponde al Director Ejecutivo y en última instancia al Director General.

Anexo 2.1al PGC-04 Acciones correctivas y preventivas Revisión 0 21/11/99
--

2.1.4 Ejecución y evidencia de una acción correctiva

El destinatario remite al promotor la evidencia de la implementación. Para ese efecto llena la casilla “Evidencia de aplicación” de la hoja del apéndice 3.3 al presente procedimiento y adjunta los documentos sustentatorios.

2.1.5 Seguimiento de la acción correctiva

Tiene la finalidad de verificar que la acción tomada es efectiva y eficaz. Esto es de responsabilidad del promotor.

Verificar que los plazos de ejecución para la implementación se cumplen es responsabilidad del destinatario o el Coordinador General de Calidad con información al Representante de la Dirección cuando la detección fue por una auditoría interna.

2.1.6 Conclusión de una acción correctiva

En todos los casos el promotor remite al destinatario la hoja del formato del apéndice 3.1 al presente procedimiento, con el casillero “declaración final del promotor” lleno.

Cuando el promotor exprese en su declaración final, requerir una verificación en el lugar, él informa al Coordinador General de Calidad a fin de incluir dicha verificación en la próxima auditoría programada.

Cuando el promotor concluye: “implementación no concluida, informar al inmediato superior” en su declaración final, la acción corresponde al Representante de la Dirección, Director Ejecutivo y en última instancia al Director General.

2.1.7 Registro y avisos

El Coordinador General de Calidad para la empresa y los Delegados de Calidad de cada área, mantienen un registro continuo de las acciones correctivas especificando y evidenciando el estado de estas.

El Coordinador General de Calidad para la empresa y los Delegados de Calidad de cada área repasan por lo menos trimestralmente y avisa a la persona a cargo, de los retrasos en las acciones. Este último indica de inmediato una fecha límite para una verificación.

Cada área que recibe una solicitud de acción correctiva mantiene un registro de su lista de registros de acciones correctivas y mantiene los indicadores de seguimiento.

Anexo 2.2 al PGC-04	Acciones correctivas y preventivas	Revisión 0	21/11/99
---------------------	------------------------------------	------------	----------

2.2 Acciones preventivas

2.2.1 Se toman acciones preventivas para eliminar causas de anomalías potenciales. Estas surgen como resultado de :

- Reportes de anomalía
- Feed-back por el monitoreo de la calidad de los servicios
- Revisión de las acciones correctivas, reclamos de los clientes, reportes de auditorías internas o externas
- Resultado de la revisión anual del Sistema de Calidad

2.2.2 El análisis de estas fuentes de información se orientan a identificar tendencias o áreas de riesgo que podrían originar posibles anomalías.

Los resultados de estos análisis permiten adoptar acciones preventivas apropiadas que se deciden y se planean durante las reuniones de los Directores o Comités de Gerencia y dan como resultado un determinado proyecto.

Apéndice 3.1 al PGC-04	Acciones correctivas y preventivas	Revisión 0	21/11/99
------------------------	------------------------------------	------------	----------

APENDICE 3.1 - Responsabilidades para el procesamiento de anomalías

ORIGEN DEL REPORTE DE ANOMALIA	PROMOTOR DEL REPORTE	FORMATO A USARSE PARA REPORTAR LA ANOMALIA	DESTINATARIO DEL REPORTE DE ANOMALIA	ÁREA QUE DEBE TOMAR ACCIÓN
Auditoria Interna de Calidad	Coor. General de Calidad	PGC-04 Apéndice 3.3	Representante de la Dirección	Unidad auditada
Auditoría especializada	Idem	PGC-04 Apéndice 3.3	Idem	Idem
Monitoreo de la Calidad de los Servicios	Idem	PGC-06 Apéndice 3.1	Idem	Jefes de área donde se detectó
Reclamo del cliente	Quien conoce el reclamo	Carta del cliente, o formato libre	Representante de la Dirección y Coor. General de calidad	Idem
Auditoría externa	Auditor externo	Formulario del auditor externo	Idem	Idem
A solicitud de otra área de la empresa	Delegado de calidad del área	Formato libre	Idem	Idem
Anomalía detectada durante la ejecución del servicio	Cualquier miembro de la empresa	Formato libre	Idem	Idem
Iniciativa u otro estamento	Idem	Formato libre	Idem	Idem

Apéndice 3.2 Categorización de anomalías

La categorización de la anomalía la selecciona el promotor de la solicitud de la acción correctiva y se anota en el espacio “categorización de la anomalía” del formato del apéndice3.3:

- 1.- Política de calidad- Objetivos de Calidad
- 2.- Organización – Responsabilidades – Delegación
- 3.- Auditorías – Auditorías programadas – Calificación de auditores
- 4.- Acción correctiva y /o acción preventiva
- 5.- Revisión de contrato
- 6.- Documentación de Calidad – administración, distribución y accesibilidad de los usuarios
- 7.- Entrenamiento – Calificación – Autorizaciones
- 8.- Sub-contrataciones
- 9.- Instrumentos de medición – Software de Control
- 10.-Diseño – Software o servicios
- 11.- Control de procesos
- 12.- Legajos de contrato: claridad - trazabilidad (seguimiento)
- 13.- Archivo
- 14.- Reclamos: Registros – trazabilidad (seguimiento)
- 15.- Monitoreo de la calidad de los servicios
- 16.- Revisión del Sistema de Calidad

Apéndice 3.3 al PGC-04 Acciones correctivas y preventivas Revisión 0 21/11/99

Apéndice 3.3 Solicitud de Acción Correctiva

**APENDICE 3.3 al PGC-04
FORMATO PARA SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA**

PROMOTOR	NOMBRE	FIRMA	DESTINATARIO
Nº de Orden	Fecha	<input type="text"/>	NOMBRE
			AREA

ANOMALIA REPORTADA:

(Ver Apéndice 3.2)

Origen :
Descripción:

Categoría de anomalía /_/_/_/

ACCIÓN CORRECTIVA

Plazo para implementar

Personal a cargo de implementación

Firma del receptor

EVIDENCIA DE IMPLEMENTACION

Fecha de acción completada

Nombre :

Firma

Apéndice 3.3 al PGC-04 Acciones correctivas y preventivas Revisión 0 21/11/99

**APENDICE 3.3 al PGC-04
FORMATO PARA SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA**

DECLARACION FINAL DEL INFORMANTE

- Revisión completa a través de evidencia documentaria
- Aceptación completada, para ser verificada durante la auditoria
- Implementación no completada, informar al superior inmediato

Fecha | | | | | | |

Firma

1.2 Alcance de aplicación

Los reclamos de todas las áreas de Industria Bebidas Gaseosas y las anomalías o no conformidades detectadas durante auditorías externas, son procesadas de conformidad a lo dispuesto en el PGC- 05.

1.3 Responsables de la implementación

Detección de reclamos.- Cualquier miembro de Industria Bebidas Gaseosas que reciba un reclamo.

Registro y análisis.- Representante de la Dirección, Coordinador General de Calidad y Delegados de Calidad.

Los Gerentes, Jefes de Unidad u Oficinas quienes deben considerar el complemento que pueda requerirse al presente procedimiento.

1.4 Referencias

Manual de calidad 5.5.3 Acciones correctivas

1.5 Terminología

Ver Manual de Calidad sección 04 y PGC-04.

1.6 Identificación y clasificación

Este procedimiento se identificará como un procedimiento general de calidad de Industria Bebidas Gaseosas bajo la denominación PGC-05.

1.7 Revisión

El Coordinador General de Calidad es el responsable por la revisión de este procedimiento.

1.8 Distribución

La distribución se realizará de igual forma que el Manual de Calidad.

2 ANEXOS

- 2.1 Recepción de un reclamo**
- 2.2 Clasificación y registro de un reclamo**
- 2.3 Procesamiento de un reclamo**
- 2.4 Revisión anual de reclamos**

3 APENDICES

- 3.1 Informe sobre un reclamo verbal**
- 3.2 Formato de seguimiento de reclamo**
- 3.3 Diagrama de flujo de procesamiento de reclamo**

2.1 Recepción de un reclamo

- 2.1.1** Siempre que un miembro de Industria Bebidas Gaseosas, reciba de un cliente, la Administración Pública, u otra parte interesada, una declaración escrita de un descontento o discordancia con relación al contrato, debe informar de inmediato adjuntando la mencionada declaración a su inmediato superior o al Coordinador General de Calidad
- 2.1.2** Cuando se reciba el reclamo verbalmente, debe de informarlo de inmediato a su inmediato superior o al Coordinador General de Calidad. Empleando para ello el formato del apéndice 3.1 al presente procedimiento “informe de reclamo verbal” siempre que exista de por medio un riesgo técnico o comercial significativo o una oportunidad de mejora para la empresa. Empleará su propio criterio o consultará preferentemente con su superior inmediato.
- 2.1.3** Los reclamos que se reciban sin un destinatario especificado serán remitidos al Coordinador General de Calidad.
- 2.1.4** El Coordinador General de Calidad, mantendrá informado al Representante de la Dirección.

2.2 Clasificación y registro de un reclamo

- 2.2.1** Quien reciba un reclamo como resultado de los aspectos considerados en 2.1.1 y 2.1.2 evalúa si tal reclamo pueda involucrar la demanda de un seguro, acciones judiciales o podría producir impacto significativo para la empresa. Como resultado de esta primera evaluación, se dirige con el reclamo, al Coordinador General de Calidad adjuntando cualquier información pertinente al respecto. El Coordinador General de Calidad mantiene informado al Representante de la Dirección.
- 2.2.2** El Representante de la Dirección a través del Coordinador General de Calidad designa la persona que se hará cargo de la acción hacia el exterior (esta persona puede ser el administrador del contrato u otro gerente, según el caso).
- 2.2.3** La persona designada abre una hoja de seguimiento de reclamo, según el Apéndice 2 del presente procedimiento.
- 2.2.4** Las estimaciones de grado de seriedad se efectúan de acuerdo a los siguientes criterios:
- Reclamo Mayor.- cuando puede tener impacto económico, legal o generar una situación de emergencia.
 - Reclamo Significativo.- cuando:
 - El reclamo proviene de un cliente.
 - El reclamo es considerado significante en términos de mejora potencial.
 - Otro.- cuando el reclamo no se encuentra en los criterios anteriores.

- 2.2.5** Se mantiene informado al Representante de la Dirección de los reclamos de carácter mayor, y al Coordinador General de Calidad los de carácter significativo.

- 2.2.6** Todas las quejas están sujetas a la revisión anual, como se especifican en el Anexo 2.4 del presente procedimiento.

2.3 Procesamiento de un reclamo

Quien recibe un reclamo lo informa de inmediato al Coordinador General de Calidad y se procesa conforme los procedimientos pertinentes.

2.3.1 Al interior de la empresa

Se emplean los formatos de los apéndices 3.1, 3.2 y 3.3 de este procedimiento.

2.3.2 Hacia el cliente

El Director Ejecutivo emite una carta - oficio al cliente acusando recibo del reclamo y se pone en contacto inmediato con este a fin de explicar la mejor disposición de la empresa e indicar los elementos pertinentes que resolverán el problema.

2.4 Revisión anual de reclamos

Cada Gerencia, Area u Oficina, lleva a cabo por lo menos una vez al año una revisión de los reclamos de los clientes, como parte de la revisión del Sistema de Calidad, de conformidad a lo especificado en el PGC-03. Una revisión en conjunto de los reclamos que se presentaron durante el último año es ejecutada.

Los datos estadísticos a considerarse son los siguientes:

- Origen
- Asunto del reclamo
- Tiempo transcurrido desde que se recibió el reclamo, se reportó, se efectuaron los contactos con los clientes y hasta la acción tomada.

Apéndice 3.1 al PGC 05 Reclamos de los Clientes Revisión 0 21/11/99

Apéndice 3.1 - Informe sobre una reclamo verbal

**APENDICE 3.1 al PGC-05
INFORME SOBRE UN RECLAMO VERBAL**

FECHA: | | | | | | |

CLIENTE:

ASUNTO:

PROMOTOR DE ESTE REPORTE

Nombre _____ Firma _____

Unidad _____

PERSONA QUE RECLAMA

Nombre _____ Teléfono : _____

Fax : _____

Compañía / Cliente _____

DESCRIPCION SUSCRITA DEL RECLAMO

Transmitido al:

Representante de la dirección
Coordinador Gral de calidad

Nombre del destinatario :

1.2 Alcance de aplicación

Todas las prestaciones de Industria Bebidas Gaseosas.

1.3 Responsables de la implementación

Todas las áreas involucradas en la prestación de servicios de Industria Bebidas Gaseosas.

1.4 Referencias

Manual de calidad 5.5.5 Control continuo del Seguimiento de la Calidad

1.5 Terminología

Ver Manual de Calidad sección 04.

1.6 Identificación y clasificación

Este procedimiento se identificará como un procedimiento general de calidad de Industria Bebidas Gaseosas bajo la denominación PGC-06.

1.7 Revisión

El Coordinador General de Calidad es el responsable por la revisión de este procedimiento.

1.8 Distribución

La distribución se realizará de igual forma que el Manual de Calidad.

2 ANEXOS

- 2.1 Acciones de Seguimiento**
- 2.2 Supervisión de los Servicios**
- 2.3 Verificación de los Legajos de Contratos**
- 2.4 Verificación de los Informes**

3 APENDICES

- 3.1 Informe de Seguimiento de la calidad de los servicios**
- 3.2 Instrucciones para llenado del Informe de Seguimiento**

2.1 Acciones de Seguimiento

El Seguimiento de la Calidad de los Servicios incluye:

- La supervisión de los responsables de un servicio
- La verificación de los legajos de contratos
- La verificación de los informes

Los Gerentes están a cargo de definir y operar el programa de supervisión asegurándose que a todos los niveles de su organización. El Delegado de Calidad de cada área consolida todas las acciones de supervisión.

2.1.1 La acción de supervisión anual incluye:

- **Supervisión del responsable de un servicio:**
 - Listado de los responsables de los servicios de las áreas a supervisar (Ver Anexo 2.2.1)
 - Nombramiento del o los supervisores (Ver 2.2.2)
- **Verificación de los Legajos de Contratos:**
 - Listado de los funcionarios a cargo de los contratos y por consiguiente responsables del archivo de estos
 - Nombramiento del o los supervisores

- **Verificación de los informes:**
 - Listado de las personas que emiten informes relacionados con las prestaciones
 - Nombramiento del o los supervisores.

Anexo 2.2 al PGC 06 Seguimiento de la Calidad de los Servicios revisión 0 21/11/99
--

2.2 Supervisión del Responsable de un servicio

2.2.1 ¿Qué se supervisa?

La supervisión consiste en el acompañamiento del responsable de un servicio por una persona designada como supervisor para determinar que el primero lleva a cabo los métodos prescritos y requisitos adecuadamente.

Las áreas pueden especificar aspectos de detalle.

2.2.2 ¿Quién y Cuándo se realiza?

A cada responsable de un servicio se supervisa por lo menos una vez cada 2 años.

Cada nuevo miembro de la empresa debe supervisarse por lo menos una vez cada 3 meses durante su primer año de empleo. Este requisito será reforzado para trabajos que requieren un nivel técnico alto y/o específico.

2.2.3 ¿Quién es el supervisor?

El supervisor puede ser cualquier funcionario de Industria Bebidas Gaseosas designado por el Representante de la Dirección, teniendo en consideración su habilidad no sólo técnica, sino de trato con el personal.

2.2.4 ¿Dónde tiene lugar la supervisión?

La supervisión se efectúa en el lugar de trabajo

2.2.5 Acción de supervisión

El supervisor se asegura que el responsable de un servicio:

- Conoce su misión y los resultados que se esperan
- Tiene acceso a la documentación pertinente
- Cumple con las especificaciones para la prestación del servicio
- Denota habilidades para el servicio

Donde es pertinente deben verificarse los archivos de los legajos de contratos manejados por el responsable de determinado servicio.

El Area de Comercialización puede prescribir los requisitos específicos y listas de verificación para la supervisión de determinados servicios.

2.2.6 Seguimiento e informe

Cualquier supervisión da como resultado un informe que tiene el formato del apéndice 3.1 a este procedimiento, a menos que se considere un formato especial por la particularidad de la información.

Anexo 2.3 al PGC- 06 Seguimiento de la Calidad de los Servicios – Revisión 0 21/11/99

2.3 Verificación de los Legajos de Contratos

Por lo menos anualmente se inspeccionarán los contratos, particularmente los siguientes puntos:

- Conformidad con las cláusulas aplicables y/o procedimientos
- Conformidad con los requisitos del Manual de Calidad 5.4.4
- Estructura ordenada del archivo y consecuente con los requisitos de los documentos metodológicos pertinentes
- El seguimiento de la información se relaciona con lo estipulado en el contrato
- Claridad de la facturación

El supervisor que verifica, menciona los legajos verificados, su nombre, la fecha, su firma y sus posibles observaciones. Asimismo, hace un informe de conformidad al formato del apéndice 3.1 del presente procedimiento.

Anexo 2.4 al PGC- 06 Seguimiento de la Calidad de los Servicios – Revisión 0 21/11/99

2.4 Verificación de los Informes

Cada año se verifican los informes emitidos por cada responsable de un servicio, se inspeccionan los puntos siguientes:

- La suficiencia del informe conforme a los requisitos del cliente expresados en el contrato o en el documento equivalente
- Conformidad con los requisitos metodológicos de Industria Bebidas Gaseosas pertinentes al servicio
- La claridad y legibilidad de la información
- La presentación correcta distribución y aprobación

El Coordinador General de Calidad:

- Verifica los informes y mantiene informado de las ocurrencias a los Representantes de la Dirección.
- Pueden pedir ampliación de la información para una verificación física
- Confeccionan un informe poniendo su nombre, la fecha, su firma y el posible problema encontrado en determinado informe.

Apéndice 3.1 al PGC- 06 Seguimiento de la Calidad de los Servicios – Revisión 0 21/11/99

Apéndice 1 informe de seguimiento de la calidad de los servicios

Area (1)

Fecha

Tipo de Servicio (2)

Nombre del Supervisor

Contrato (3)

ACCIÓN DE SEGUIMIENTO	SUPERVISOR
Llenar lo que corresponde y completar las líneas	
Supervisión del reporte ()> Escrito por	<input type="text"/>
Verificación de Contratos en Ejecución ()> Responsable (4) Verificación de Contratos terminados ()	<input type="text"/>
Supervisión durante Servicios ()> Servicio Supervisado Tipo de Acción Supervisada (5)	<input type="text"/> Lugar de Supervisión
<input type="text"/>	<input type="text"/>

ANOMALIAS (si las hubiere) (6)

ACCIÓN TOMADA (7)

Observación Verbal

Acción reparadora inmediata

Solicitud de Acción correctiva

Referencia:

Firma del Supervisor

DISTRIBUCION:

- Coordinador General de Calidad

Apéndice 3.2 al PGC- 06 Seguimiento de la Calidad de los Servicios – Revisión 0 21/11/99
--

APENDICE 3.2 INSTRUCCIONES PARA EL LLENADO DEL INFORME DE SEGUIMIENTO

- (1) Oficina o unidad donde se efectúa la supervisión o verificación, designado por un código alfabético (Ver apéndice 3.3 Siglas de las Areas de la empresa del PGC-01)
- (2) Tipo de servicio (Ver 5.4.1 del Manual de Calidad)
- (3) Contrato.- Indicar número de contrato o cualquier otra indicación clara (ejemplo: proyecto, nombre, contrato, ...)
- (4) Responsable del contrato.- Funcionario a cargo del contrato.
- (5) Tipo de acción supervisada.- Indicar brevemente y con precisión la acción supervisada (Inspección en el sitio, exámen de archivos, ...)
- (6) Anomalías.- Descripción breve de las anomalías si las hubiere.
- (7) Acción tomada.- Breve descripción (hacer referencias si es necesario) de la acción tomada, tal como:
 - Comentarios y avisos verbales
 - Acción correctiva simple, local e inmediata
 - Acción correctiva de conformidad al PGC-04

Este procedimiento puede ser complementado por las diferentes áreas según las particularidades de las mismas.

1.3 Responsables de la implementación

Dependiendo del número y localización de instrumentos, los Jefes de Dpto. designan una o más personas encargadas de cada instrumento. Cada persona responsable de cada instrumento asignado debiendo:

- Establecer el marcado de instrumento y la fecha de revisión del inventario
- Diseño y seguimiento de programas de calibración
- Recepción, identificación y marcado de nuevas piezas de los equipos.
- Decidir después de la verificación, la calibración en la empresa o prueba de instrumentos
- Validar los resultados obtenidos comparando con los resultados esperados

1.4 Referencias

Manual de Calidad 5.2.8.1 y 5.2.8.3 Instrumentos de medición y prueba y compras y utilización.

1.5 Terminología

Estándar de trabajo

Estándar que es usado rutinariamente para calibración o verificación de las medidas de materiales, instrumentos de medición o materiales de referencia.

Calibración

Conjunto de operaciones, realizadas bajo condiciones específicas que intentan establecer la relación entre los valores de un sistema cuantitativo, proporcionados por un Instrumento o Sistema de Medida, o los valores

representados por una medida material, o por un material de referencia y los valores correspondientes del sistema cuantitativo establecido por un estándar de medida.

Verificación

Confirmación, por examen y establecimiento de una prueba adecuada, que los requerimientos específicos han sido cumplidos.

NOTA: Para el propósito del control de un conjunto de Instrumentos de Medida, esta verificación provee pruebas que cualquier discrepancia entre los valores mostrados por un Instrumento de Medida y los correspondientes valores conocidos de un sistema cuantitativo, son menores que el máximo error aceptable definido en un estándar, regulación o estipulación específica por la persona encargada de los Instrumentos de Medida

Prueba en el lugar de trabajo

Exámen en el lugar de trabajo a fin de detectar posibles anomalías por uso frecuente, Ej. Por comparación de dos instrumentos similares para uno varios valores

1.6 Identificación y clasificación

Este procedimiento se identificará como un procedimiento general de calidad de Industria Bebidas Gaseosas bajo la denominación PGC-06.

1.7 Revisión

El Coordinador General de Calidad es el responsable por la revisión de este procedimiento.

1.8 Distribución

La distribución se realizará de igual forma que el Manual de Calidad.

2 ANEXOS

- 2.1 Mantenimiento del Medio Ambiente**
- 2.2 Administración de la Calidad de los Instrumentos**
- 2.3 Calibración o comprobación**
- 2.4 Prueba en el lugar de Trabajo**
- 2.5 Instrumentos entregados por el Cliente**
- 2.6 Instrumentos usados para medidas sin una exactitud específica**

3 APENDICES

- 3.1 Historial de Instrumentos de Medición y Prueba**
- 3.2 Marcado en Instrumentos de Medición**
- 3.3 Registro de Calibración de Instrumentos**

Anexo 2.1 al PGC 07 Instrumentos de Medición y Prueba - Revisión 0 21/11/99

2.1 Mantenimiento del Medio Ambiente

Siempre que sea posible, seleccionar equipos e instrumentos que contribuyan a la preservación del medio ambiente y la armonía de los lugares de trabajo.

Si las condiciones del medio ambiente pueden afectar a determinado instrumento, deben efectuarse los ajustes necesarios siguiendo las instrucciones del fabricante.

Las áreas usuarias deben proponer tipo de instrumentos convenientes donde prevalezcan las condiciones de uso, manejo y transporte de los mismos.

2.2 Administración de Calidad de los Instrumentos

Cada una de las personas referidas en 1.3 es responsable para establecer y mantener al día la identificación, inventario, hojas de registro de instrumentos y marcado para los instrumentos de medición de prueba a su cargo.

2.2.1 Identificación.

- Cada instrumento es marcado con tinta indeleble para la identificación.
- Esta forma de identificación permite que los instrumentos puedan ser distinguidos de otros.
- Se confecciona un inventario de todos los documentos a cargo

2.2.2 Historial de Instrumentos de prueba y medición

A cada instrumento se le apertura una hoja de historial conforme la que se presenta en el apéndice 3.1 del presente procedimiento. El contenido mínimo de la información será:

- El área
- Número de identificación
- Descripción del instrumento
- Fabricante
- Tipo y modelo
- Número de serie
- Fecha de entrar en servicio
- Frecuencia de calibración/verificación
- Frecuencia de pruebas internas

- Documento de referencia
- Observaciones
- Actividad
- Historial de calibraciones anteriores, Inspecciones internas, mantenimiento, reparaciones, alteraciones, asignación de operadores, etc.

2.2.3 Marcado

La calibración o estado de la comprobación de cada instrumento son claramente y de forma prominente marcados en cada instrumento incluyendo:

- La última fecha de comprobación o calibración
- La próxima fecha de comprobación o calibración

Se marcarán los instrumentos que estén fuera de servicio temporalmente (reparación, ajuste) o permanentemente.

El apéndice 3.2 al presente procedimiento indica a este respecto.

2.3 Calibración o Comprobación

2.3.1 Calibración o Comprobación Interna

Los principios y frecuencia de calibración o comprobación para cada instrumento dependen de:

- Frecuencia de uso
- Instrucción del fabricante
- Condiciones de uso y almacenamiento
- Cualquier especificación emitida por el área usuaria

A menos que sea especificado por las regulaciones, el cliente o en instrucciones pertinentes, el intervalo máximo entre dos calibraciones o comprobaciones son:

- Un año para instrumentos usados para calibración
- Dos años para otros instrumentos

Sin embargo, para instrumentos con poca frecuencia de uso, el intervalo puede ser reemplazado por comprobación o calibración antes del uso. Esta opción se mencionará en la hoja de historial de instrumentos de prueba y medición del apéndice 3.1

Siempre que un instrumento se calibre, los detalles mínimos que se anotarán serán:

- Fecha
- Situación
- Norma usada
- Nombre del operador responsable

- El resultado
- La decisión

A menos que los documentos metodológicos se encuentren especificados, la tolerancia de + de % se juzga aceptable.

La constancia de calibración se guarda por lo menos hasta la próxima calibración.

2.3.2 Calibración o Comprobación Externa

Cuando sea necesario este tipo de calibraciones o comprobaciones se justificarán en base a especificaciones técnicas. La comprobación o el informe de la calibración o comprobación externa se mantiene por lo menos hasta la próxima.

2.3.3 El apéndice 3.3 al presente procedimiento es un modelo de hoja de registro de calibración de instrumentos

2.4 Prueba en el lugar de trabajo

Por lo menos una vez al año, cada instrumento de medición y prueba es inspeccionado en el lugar de trabajo, por el o los responsables de dichos equipos.

La mencionada inspección no reemplaza a la calibración obligatoria que se debe de realizar.

2.5 Instrumentos entregados por el cliente

Para los servicios a los que aplica este procedimiento se pueden emplear instrumentos que no pertenezcan a Industria Bebidas Gaseosas:

- Asignados en el contrato por el cliente
- Rentados por un sub contratista a Industria Bebidas Gaseosas

El responsable del asunto, asistido por el personal técnico usuario, verifican que los instrumentos obedecen los requisitos para la prestación del servicio. Estos requisitos aplicarán después de haber obtenido evidencia a través de calibraciones o comprobaciones como las previstas en 2.3

2.6 Instrumentos usados para medidas sin una exactitud específica

Son los instrumentos que se usan únicamente para medidas cualitativas o comparativas, o comprobaciones o para la determinación de magnitudes.

Estos instrumentos se operan, guardan, mantienen y calibran según las instrucciones del fabricante.

Apéndice 3.2 al PGC- 07 Instrumentos de Medición y Prueba – Revisión 0 21/11/99

Apéndice 3.2 Marcado de Instrumentos de Medición y Prueba

**APENDICE 3.2 al PGC-07
MARCADO DE INSTRUMENTOS DE MEDICION**

1.- CASO ORDINARIO : EQUIPO VERIFICADO

VDH SERIE N°:
VERIFICADO EL :
PARA SER VERIFICADO ANTES DE :

EQUIPO CALIBRADO

VDH SERIE N° :
CALIBRADO EL :
PROXIMA CALIBRACION EL :

2 - EQUIPO FUERA DE SERVICIO PARA SER REPARADO, RECICLADO O DEVUELTO

FUERA DE SERVICIO

FECHA :

Apéndice 3.3 al PGC- 07 Instrumentos de Medición y Prueba – Revisión 0 21/11/99

Apéndice 3.3 Registro de Calibración de Instrumentos de Medición y Prueba

**APENDICE 3.3 al PGC-07
REGISTRO DE CALIBRACION DE INSTRUMENTOS DE MEDICION Y PRUEBA**

INSTRUMENTO	FECHA	SITUACION	OPERADOR RESPONSABLE
--------------------	--------------	------------------	---------------------------------

NORMA USADA

RESULTADO

DECISION

Operador Responsable

Gerente/Jefe de Unidad

.....

.....

1.4 Referencias

Manual de Calidad 5.4.3

1.5 Terminología

Las definiciones contenidas en el Manual de Calidad son aplicables a este procedimiento.

1.6 Identificación y clasificación

Este procedimiento se identificará como un procedimiento general de calidad de la Industria de Bebidas Gaseosas bajo la denominación PGC-08.

1.7 Revisión

El Coordinador General de Calidad es el responsable por la revisión de este procedimiento.

1.8 Distribución

La distribución se realizará de igual forma que el Manual de Calidad.

2 ANEXOS

2.1 Subcontratistas aprobados

2.2 Subcontratistas ocasionales

3 APENDICES

Anexo 2.1 al PGC 08 Subcontrataciones - Revisión 0 21/11/99

2.1 Subcontratistas aprobados

2.1.1 La Unidad de Logística establece un listado de los subcontratistas aprobados, en coordinación con las áreas usuarias cuando es necesario y efectúa una distribución de este listado a dichos usuarios, debiendo mantenerlo actualizado.

2.1.2 El legajo de un subcontratista aprobado contendrá por lo menos:

- Término de referencia para la aprobación
- Descripción de los servicios para los que el subcontratista será aprobado
- El registro de servicios realizado anteriormente para la empresa o servicios prestados a terceros.

El archivo se repasa anualmente, asegurándose la información actualizada.

Se mantienen datos en el archivo durante 3 años

2.1.3 Condiciones de aprobación

- Cumplir con el perfil ocupacional del subcontrato.
- Demostrar capacitación documentadamente , en relación al contrato.
- Firmar el contrato de subcontratista.
- Firmar la Carta de Confidencialidad.

2.1.3 Se tendrán en cuenta los informes de referencia de otros clientes y demás información que se pueda obtener.

Anexo 2.2 al PGC 08 Subcontrataciones Revisión 0 21/11/99

2.2 Subcontratistas ocasionales

La Unidad de Logística cuando requiera la subcontratación de ocasionales, es responsable para mantener la evidencia necesaria que justifique esta opción. La información que evaluará la siguiente:

- Referencia o copia de certificados
- Referencia de otros clientes
- Referencia de usuarios de la Industria de Bebidas Gaseosas .
- Reputación
- Recursos disponibles para esta subcontratación

Se guarda esta información en el legajo del contrato. Si se decide aprobar al subcontratista, y luego se transfiere tal información al archivo individual del subcontratista y una copia en el legajo del contrato.

1.2 Alcance de aplicación

Confección o revisión de documentos técnicos o procedimientos con especificaciones de servicios que presta Industria Bebidas Gaseosas

1.3 Responsables de la implementación

Jefatura de Ingeniería y todo funcionario que elabore los documentos mencionados en 1.2 o quien diseñe nuevos servicios.

1.4 Referencias

Manual de Calidad 5.2.5 Política de Calidad / 5.2.5.3 Adecuación de servicios.

1.5 Terminología

Proyecto

Acciones integradas y planeadas bajo la dirección de un Funcionario con la finalidad de satisfacer especificaciones requeridas.

Diseño

Cualquier actividad creativa basada en el conocimiento, orientada a satisfacer las necesidades del mercado que de como resultado un determinado servicio.

1.6 Identificación y clasificación

Este procedimiento se identificará como un procedimiento general de calidad de Industria Bebidas Gaseosas bajo la denominación PGC-09.

1.7 Revisión

El Coordinador General de Calidad es el responsable por la revisión de este procedimiento.

1.8 Distribución

La distribución se realizará de igual forma que el Manual de Calidad

2 ANEXOS

2.1 Responsabilidades.

2.2 Elaboración de un proyecto.

2.3 Modificaciones.

3 APENDICES

2.1 Responsabilidades

2.1.1 Gerente de Proyectos

Para la elaboración de planes o revisión de procedimientos y /o documentos técnicos incluyendo el software, especificación de actividades en el ámbito de su competencia tendrá en consideración:

- Desarrollo de servicios complementarios
- Modificación de estándares o regulaciones existentes
- Feed-back debido a la experiencia
- Necesidades del mercado

Designará un administrador del proyecto

Determinará que documentos y herramientas serán empleados.

Decide la posibilidad de subcontrataciones.

Para actividades que no estén previstas, programa dependiendo de la relevancia la elaboración de los documentos a técnicos que juzgue necesarios para su área.

2.1.2 Administrador del proyecto

Evalúa, selecciona planifica y propone el mejor curso de acción para llevar adelante el proyecto

Ubica y propone el contar con especialistas externos

Es el responsable técnico del proyecto

Valida los documentos resultantes o las herramientas o asegura su validación

Reporta al Jefe del Dpto. de Ingeniería.

2.2 Elaboración de un proyecto

La Jefatura de Ingeniería compila las diferentes necesidades para la realización de sus proyectos. Asimismo, para proyectos que requieran planes y programas específicos se confeccionará un Plan de Calidad (Ver PGC -11)

2.2.1 Designación de los Datos de Entrada

La designación de los datos de entrada consiste en determinar las necesidades del mercado, requerimiento del cliente, antecedentes, estándares, regulaciones, y conocimientos técnicos disponibles.

El Jefe del Dpto. de Ingeniería o quien por delegación del primero le corresponda, esboza los datos de entrada. El Jefe del Dpto. de Ingeniería aprueba los datos que deben ser incluidos.

2.2.2 Designación de los datos de salida

La designación de los datos de salida son expresados en un documento o procedimiento técnico, que comprenderá por lo menos:

- Alcance de aplicación del proyecto
- Cualquier dato técnico y especificación relevante
- Definición de acciones y sus responsables
- Recursos involucrados
- Requerimientos de personal calificado
- Tipo de documentos que se emplearán (constancias, reportes,..)

Los datos de salida están sujetos a revisión y verificación cuando sea apropiado. Se debe mantener por escrito la evidencia del seguimiento de las verificaciones (reportes, aprobaciones, ..).

La validación final es efectuada por el Jefe del Dpto. de Ingeniería, teniendo en consideración el conjunto de las verificaciones realizadas.

Anexo 2.3 al PGC- 09

Control de Diseño – Revisión 0

21/11/99

2.3 Modificaciones

Las modificaciones se efectúan según lo precisado para la elaboración de un proyecto (Ver 2.1).

1.2 Alcance de aplicación

Todas las ofertas y los contratos incluyendo las posibles adendas.

1.3 Responsables de la implementación

Director Ejecutivo y cualquier otro funcionario a cargo de una oferta o contrato.

1.4 Referencias

Manual de Calidad 5.4.4 disposiciones generales referentes a prestaciones

Manual de Calidad 5.4.4.1 ofertas

Manual de Calidad 5.4.4.2 compromisos contractuales

Manual de Calidad 5.4.3 responsables de asunto – legajo de asuntos

1.5 Terminología

Contrato

Servicios prestados a un cliente por los cuales se cobra un monto determinado y que origina facturación

Administrador del Contrato

Representante de Industria Bebidas Gaseosas, responsable de concebir, confeccionar y supervisar su cumplimiento. Actúa como el primer contacto con el cliente.

1.6 Identificación y Clasificación

Este procedimiento se identificará como un procedimiento general de calidad de Industria Bebidas Gaseosas bajo la denominación PGC-10.

1.6 Revisión

El Coordinador General de Calidad es el responsable por la revisión de este procedimiento.

1.7 Distribución

La distribución se realizará de igual forma que el Manual de Calidad

2 ANEXOS

- 2.1 Propósito de la revisión de la oferta y el contrato**
- 2.2 Caso 1: Contrato sin especificación de factores de riesgo**
- 2.3 Caso 2: Contrato con especificación de factores de riesgo**
- 2.4 Condiciones generales del servicio**

3 APENDICES

- 3.1 Revisión de contratos: Contrato con especificaciones de riesgos**
- 3.2 Instrucciones para el uso del apéndice 3.1**

<p>Anexo 2.1 al PGC-10 Revisión de ofertas y de contratos – Revisión 0 21/11/99</p>

2.1 Propósito de la revisión de la oferta y del contrato

En la revisión de la oferta y el contrato, Industria Bebidas Gaseosas verifica que para cada actividad a la que se compromete:

- La oferta sea coherente con la política de la empresa.
- La oferta y el contrato encajan con la expectativa del cliente.
- Se especifican claramente los requisitos y condiciones.
- Se toma en cuenta las posibles diferencias entre la oferta y el contrato.

La persona encarga del asunto y el Jefe del área responsable o el Director Ejecutivo, en caso de involucrarse varias Jefaturas, deben identificar los puntos críticos y los factores de riesgo específicos que se prevén y se dictan acciones eficaces así como respuestas oportunas. Esta comprobación se lleva a cabo en la fase de la oferta y se repite antes de la firma del contrato.

Si el contrato está sujeto a factores de riesgo específicos, como la novedad del servicio, complejidad del trabajo, duración, recursos necesarios, se recomienda analizar individualmente como estos riesgos podrán prevenirse o afectar al cumplimiento del servicio, también es recomendable revisar nuevamente la oferta y el contrato.

2.2 Caso 1: Contrato sin especificaciones de factores de riesgo

2.2.1 Definición

Un contrato sin factores de riesgo específicos (caso 1), es un contrato simple que presenta las siguientes condiciones:

- El contrato se relaciona con un servicio previsto.
- Los responsables pertenecen a misma gerencia o área.
- El contrato se realiza en una sola fase o se repite periódicamente de una manera idéntica.
- Los documentos metodológicos aplicables existen y se aplican al caso.
- Los requerimientos y equipos están claramente definidos y disponibles.

El listado siguiente, que no es excluyente, da ejemplos de servicios relacionados con el caso 1:

- Servicios de maestranza.
- Reparación de vehículos.
- Subcontratación con supervisión externa.

2.2.2 Disposiciones para revisión de contrato

Previamente el Jefe del Area debe verificar que el funcionario responsable del asunto esté calificado para hacerse cargo.

El Jefe a cargo, debe prever el seguimiento detallado que sea necesario.

Si, durante la ejecución del contrato se deba presentar alguna enmendadura, el contrato deberá ser sujeto de revisión según lo especificado en el numeral 2.3 de este procedimiento.

2.3 Caso 2: Contrato con especificación de factores de riesgo

2.3.1 Definición

Un contrato que no está bajo las condiciones del caso 1 está sujeto a una revisión de contrato explícita. Esto involucra la identificación y precisión de los riesgos especificando acciones o comprobaciones para prevenir o eliminar los potenciales riesgos, y asegurando que se ejecuten estas acciones o comprobaciones.

En toda oferta o contrato, los riesgos identificados deben ser controlados por acciones adecuadas.

2.3.2 Aplicación

La Jefatura responsable emitirá procedimientos, instrucciones y formatos para el caso específico y se asegura que son aplicados.

En ausencia de procedimientos y formatos se empleará el apéndice 3.1 de este procedimiento.

Apéndice 3.1 al Anexo 2.3 al PGC-10 Revisión de Ofertas y de Contrato – Revisión 0 21/11/99

Apéndice 3.1 Revisión de contratos: Contrato con especificaciones de riesgo**APENDICE 3.1al PGC-10****CONTRATO CON ESPECIFICACIONES DE RIESGO**

Contrato N° _____

Cliente _____

IBG encargado de : Redactar la oferta _____ Administrador del Contrato _____

Factor riesgo	Verificar donde hay riesgo	Acción o verificación	Prioridad de oferta	Prioridad de firma contractual	Antes de inicio de operación	Comentarios o referencias
1.1. El producto no esta dentro de la lista de prestaciones de I B G	<input type="checkbox"/>	Aprobación por Presidente del Directorio/Director Ejecutivo Identificar la metodología o prepara un plan de calidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.2. El producto no está especificado completamente en la documentación I B G	<input type="checkbox"/>	Aprobación por Presidente del Directorio/ Director Ejecutivo Verificar con la Oficina Legal o Comercialización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.3 Condiciones generales del servicio no aplican convenientemente al punto de vista legal.	<input type="checkbox"/>	Aprobación por Presidente del Directorio/ Director Ejecutivo Aprobación por la Oficina Legal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
1.4 Riesgo del cliente, o riesgo político	<input type="checkbox"/>	Aprobación por el Presidente del Directorio/ Director Ejecutivo	<input type="checkbox"/>			
2.1 Se necesita Delegaciones o acreditaciones	<input type="checkbox"/>	Aprobación por Presidente del Directorio/ Director Ejecutivo Verificar u obtener delegación o acreditación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2.2. Ganancia insuficiente	<input type="checkbox"/>	Estudio de detalles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
2.3. Riesgo en no cumplimiento de plazos	<input type="checkbox"/>	Estudio de detalles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2.4. El precio excedente la autorización del funcionario a cargo	<input type="checkbox"/>	Autorización del Presidente de Directorio y/o Director Ejecutivo	<input type="checkbox"/>			
3.1. Riesgo relacionado con la calificación del personal	<input type="checkbox"/>	Especificar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.2. Varias áreas de I B G involucradas	<input type="checkbox"/>	Coordinar un Plan de Calidad Instrucciones de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.3. Muchas fases	<input type="checkbox"/>	Fasear y hacer lista de verificación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3.4. Necesidad de Sub-contratistas	<input type="checkbox"/>	Identificación sub contratistas Especificación de sub contratos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

3.5. Instrumentos de específicos de medición y prueba o equipos de cómputo requeridos.	<input type="checkbox"/>	Identificación y verificación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	-------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

(Ver apéndice 3.2 Instrucciones para llenado del apéndice 3.1)

Apéndice 3.1 al Anexo 2.3 al PGC-10 Revisión de Ofertas y de Contratos – Revisión 0 21/11/99
--

APENDICE 3.1 al PGC-10 CONTRATO CON ESPECIFICACIONES DE RIESGO

FIRMAS

	Nombre / Firmas	Fecha	
Revisión del contrato Prioridad de oferta			
Revisión del contrato Prioridad de firma del contrato			Diferencias entre oferta y contrato Si <input type="checkbox"/> comentarios No <input type="checkbox"/>
Revisión del contrato Antes de iniciar la operación			

Adendas al Contrato

Nº	Fecha	Firma	Acción

Apéndice 3.2 al Anexo 2.3 al PGC-10 Revisión de Ofertas y de Contratos – Revisión 0 21/11/99
--

Apéndice 3.2 Instrucciones para llenado del apéndice 3.1

Este apéndice da pautas para la prevención de los riesgos, identifica a las personas a cargo de las decisiones.

El servicio no está en el listado de prestaciones de Industria Bebidas Gaseosas**(1.1)**

- La necesidad de la aprobación por parte del Presidente del Directorio y/o Director Ejecutivo deviene de la conveniencia estratégica de oferta.
- Debe verificarse que de darse el servicio existan pólizas de seguro que cubran los riesgos.
- De acuerdo con las Jefaturas involucradas se identifican documentos metodológicos, interiores o externos pertinentes y a falta de ellos se prepara un Plan de Calidad que especificará el proceso. Asimismo, se identifican los recursos (documentos, personal calificado, instrumentos) necesarios para el servicio.

El servicio no está especificado completamente en el listado de prestaciones de Industria Bebidas Gaseosas (1.2)

- El Administrador del Contrato en coordinación con el Jefe del Area involucrada identifican documentos metodológicos, interiores o externos pertinentes y a falta de ellos se prepara un Plan de Calidad que especificará el proceso. Asimismo, se identifican los recursos (documentos, personal calificado, instrumentos) necesarios para el servicio.

1.2 Alcance de aplicación

Todas las prestaciones que no estén previstas en los procedimientos generales del Sistema de Calidad.

1.3 Responsables de la implementación

Jefe de Ingeniería o Administrador de Contrato.

1.4 Referencias

Manual de Calidad 5.4.4, disposiciones generales referentes a prestaciones, PGC-10 Control de Diseño.

1.5 Terminología

Plan de Calidad

Documento que define las prácticas, recursos, fases y actividades que contribuyen a definir la calidad de un proyecto o un contrato.

1.6 Identificación y clasificación

Este procedimiento se identificará como un procedimiento general de calidad de Industria Bebidas Gaseosas bajo la denominación PGC-11.

1.6 Revisión

El Coordinador General de Calidad es el responsable por la revisión de este procedimiento.

1.8 Distribución

La distribución se realizará de igual forma que el Manual de Calidad

2 ANEXOS

2.1 Decisión para realizar un plan de calidad

2.2 Estructura de un plan de calidad

3 APENDICES

2.1 Decisión para realizar un Plan de Calidad

El Administrador de un Contrato o Jefe de Ingeniería decide la confección de un Plan de Calidad cuando lo considera apropiado teniendo en consideración que los procedimientos generales no contemplan una nueva prestación a las consideradas en 5.4.4 del Manual de Calidad.

2.2 Estructura de un Plan de Calidad

Un Plan de Calidad comprende los siguientes elementos de información general:

2.2.1 Referencias

Para diseñar documentos técnicos, procedimientos específicos, software de computación debe revisarse códigos, normas, especificaciones, regulaciones, etc.

En otros casos hacer mención a los documentos de referencia internos como externos según correspondan.

2.2.2 Organización

Definir el proyecto o contrato en forma específica, las personas que participarán teniendo en consideración sus calificaciones, posibles interfases, recursos a ser usados incluyendo posibles subcontratistas.

Identificar necesidades de capacitación.

2.2.3 Comprobaciones durante el proceso de elaboración del plan

Especificar previsiones para las comprobaciones (por quién, cuándo, a quién y con qué criterios) a fin de asegurar la continuidad y trazabilidad del contrato o proyecto.

2.2.4 Modificación por la dirección

Para diseñar documentos técnicos, procedimientos específicos, software de computación, especificar las revisiones del plan y como se efectuarán las modificaciones.

2.2.5 Documentos

Especificar los documentos que se deberán emitir para las diferentes fases.

2.2.6 Aprobación

Especificar quien es el responsable de aprobar el Plan de Calidad.

1.2 Alcance de aplicación

Todas las áreas de Industria Bebidas Gaseosas

1.3 Responsables de la implementación

Director Ejecutivo, Representante de la Dirección, Coordinador General de Calidad y Auditores de Calidad.

1.4 Referencias

Manual de Calidad 5.5.4, Sistema de Auditorías Internas de Calidad.

1.5 Terminología

Las definiciones contenidas en el Manual de Calidad de Industria Bebidas Gaseosas son aplicables a este procedimiento.

1.6 Identificación y clasificación

Este procedimiento se identificará como un procedimiento general de calidad de Industria Bebidas Gaseosas bajo la denominación PGC-12.

1.7 Revisión

El Coordinador General de Calidad es el responsable por la revisión de este procedimiento.

1.8 Distribución

La distribución se realizará de igual forma que el Manual de Calidad

2 ANEXOS

- 2.1 Designación de Auditores**
- 2.2 Programas de Auditoría**
- 2.3 Preparación de una Auditoría**
- 2.4 Ejecución de una Auditoría**
- 2.5 Informe de Auditoría**
- 2.6 Acción Correctiva**

3 APENDICES

- 3.1 Informe de auditoría**

2.1 Designación de auditores

Los auditores responsables para ejecutar Auditorías Internas de Calidad son seleccionados por el Coordinador General de Calidad con la aprobación del Representante de la Dirección teniendo como base los criterios estipulados en el Manual de Calidad 5.5.4.

El Coordinador General de Calidad organiza con anticipación el entrenamiento y la reunión de auditores por lo menos dos veces al año para coordinar acciones. Asimismo mantiene un mínimo de 2 auditores internos calificados.

Las reuniones con los auditores tiene como objetivo:

- Mantenimiento de la unidad de equipo
- Uniformidad en los métodos de auditoría
- Analizar el feed back de las auditorías
- Informar e instruir sobre los principales cambios y evolución del Sistema Interno de Calidad
- Informar motivos para improvisar auditorías que permitan la mejora continua

Los informes de lo tratado en estas reuniones son registrados por el Coordinador General de Calidad y se entregará copia de éstos a cada auditor, asimismo al Representante de la Dirección.

Los auditores serán calificados de acuerdo con los requerimientos de la norma ISO – 9000.

Se mantendrán legajos individuales de las calificaciones de cada auditor, su evolución, desempeño y experiencia

2.2 Programa de Auditores

Se confecciona un Programa anual de Auditorías a fin de que cada área sea auditada por lo menos una vez al año.

El Programa anual de auditorías muestra las diferentes actividades que serán auditadas en cada área.

El auditor que es designado a determinada área debe estar calificado y familiarizado con las actividades que se realizan en dicha área pudiendo ser asistido por un especialista en esas actividades que no necesariamente sea Auditor de Calidad.

Debe mantenerse la independencia, es decir que el auditor designado a un área no podrá pertenecer que efectúa auditoría.

El Programa es revisado por el Representante de la Dirección y aprobado por el Gerente General.

El Programa distribuido a los Jefes de Unidad u Oficina.

Las fechas de las auditorías se deciden en coordinación con el Jefe de Unidad u Oficina.

2.3 Preparación de una Auditoría

2.3.1 El Coordinador General de Calidad provee a cada auditor la siguiente información:

- Programa de auditorías
- Expectativas de la Dirección
- Informes anteriores de auditorías en las áreas por auditor

2.3.2 El Auditor designado a determinada área en coordinación con el Jefe de la misma:

- Deciden fecha y hora de la auditoría
- Agenda de la auditoría
- Requiere documentos preliminares que deberán estar disponibles
- Deciden quienes formarán parte en la auditoría
- Preparan una lista de verificación para la auditoría

2.4 Ejecución de una Auditoría

2.4.1 El proceso de la auditoría comprende:

- Reunión inicial con los participantes
- Entrevistas con los participantes
- Examinación de los legajos
- Examen de informes de auditorías.
- En los casos donde se hayan solicitado acciones correctivas, verificar las evidencias de efectividad.
- Visita al lugar de trabajo
- Reunión de cierre

El auditor aperturará un formato de solicitud de acción correctiva para cada anomalía detectada (PGC-04 apéndice 3.3). La correspondiente acción correctiva es coordinada por el Coordinador General de Calidad, con el auditor que detectó la anomalía y el Jefe del Area ubicada.

2.4.2 Las acciones correctivas son definidas inmediatamente en principio:

- Su definición no puede demorar más de 8 días si la acción a ser emprendida es compleja o requiere consulta con otras áreas.

Anexo 2.5 al PGC-12

Auditorías Internas de Calidad – Revisión 0

21/11/99

2.5 Informe de Auditorías

2.5.1 Los informes de auditoría, conjuntamente con las solicitudes de posibles acciones correctivas, proveen una síntesis y conclusiones de una auditoría completa.

- El informe es confeccionado en el lugar donde se hace la auditoría y se somete a la aprobación del Representante de la Dirección previa revisión y opinión del Coordinador General de Calidad.
- La lista de verificación llenada durante la auditoría es anexada al informe

2.5.2 Los informes de auditoría son registrados y archivados por el Coordinador General de Calidad.

2.5.3 El Representante de la Dirección informa al Director General sobre el resultado de las auditorías y las acciones dispuestas. Asimismo solicita autorización para el caso de acciones que lo requieran.

2.6 Acción Correctiva

- 2.6.1** Para el caso de detección de anomalías, el auditor que las informó es el responsable del seguimiento hasta la acción final informando al Coordinador General de Calidad.
- 2.6.2** El Coordinador General de Calidad supervisa lo dispuesto en 2.6.1 y mantiene informado al Representante de la Dirección.

Apéndice 3.1	al PGC 12 Auditorías de Calidad	Revisión 0	21/11/99
--------------	---------------------------------	------------	----------

Apéndice 3.1 Formato para informe de auditoría

Apéndice 3.1 al PGC 12
FORMATO PARA INFORME DE AUDITORÍA

Informe de Auditoría

Tipo de Auditoría: general
 interna
 especializada

ÁREA AUDITADA: Fecha:

Ubicación	Actividad auditada	Personas entrevistadas	Referencias
	1.		
	2.		
	3.		
	4.		
	5.		
	6.		
	7.		
	8.		
	9.		
	10.		

AUDITORES

Nombre :
Nombre :

Área :
Área :

Firma :
Firma :

Auditorías anteriores

FECHA	ACTIVIDADES AUDITADAS	AUDITOR(ES)

Deberes asignados al auditor

CONCLUSIONES :

Conformidad del Gerente de Área , Jefe de Unidad u Oficina Auditada

Nombre

Firma:

DISTRIBUCIÓN DE ESTE INFORME

	Área auditada	Director General	Representante de la Dirección	Coordinador General de Calidad	Distribución complementaria
Auditoría General	X	X	X	X	
Auditoría Interna	X		X	X	
Auditoría Especializada	X		X	X	

Revisión final del reporte por el Coordinador General de Calidad

- Determinar calificaciones requeridas para actividades acordes con las prestaciones que realiza Industria Bebidas Gaseosas
- Legajos personales

1.2 Alcance de aplicación

Todo el personal de Industria Bebidas Gaseosas.

1.3 Responsables de la implementación

Representante de la Dirección, Jefes de Area y Coordinador General de Calidad.

1.4 Referencias

Manual de Calidad 5.2.7, Calificación y Certificación de Personal.

1.5 Terminología

Las definiciones contenidas en el Manual de Calidad de Industria Bebidas Gaseosas son aplicables a este procedimiento.

1.6 Identificación y clasificación

Este procedimiento se identificará como un procedimiento general de calidad de Industria Bebidas Gaseosas bajo la denominación PGC-13.

1.7 Revisión

El Coordinador General de Calidad es el responsable por la revisión de este procedimiento.

1.8 Distribución

La distribución se realizará de igual forma que el Manual de Calidad

2 ANEXOS

2.1 Calificaciones requeridas para ejecución de los servicios

2.2 Legajo personal

3 APENDICES

2.1 Calificaciones requeridas para ejecución de los servicios

Los Jefes de Unidad y Oficina son responsables de identificar y consolidar los requerimientos del personal de conformidad al Manual de Organización y Funciones para mantener el número del personal que se asigna a cada área de la empresa.

Deben definir los aspectos relevantes en cuanto a especialización y experiencia.

La Unidad de Logística:

- Consolida los requerimientos de personal de todas las áreas y responsables por la asignación oportuna de personal. Asimismo coordina los requerimientos de capacitación con los Jefes de Unidad y Oficina y prepara el Plan anual de Capacitación para la aprobación del Director Ejecutivo.
- Prevee la necesidad de recursos económicos para la capacitación.
- El responsable de mantener actualizados los legajos personales

2.2 Legajos de Personal

Toda persona que trabaja en Industria Bebidas Gaseosas tiene un legajo personal a cargo de la Unidad de Recursos Humanos que deberá contener por lo menos la siguiente información:

- Datos permanentes:
 - Nombre, fecha, lugar de nacimiento, dirección y teléfono
 - Estudios Pre Profesionales
 - Estudios Técnicos/Profesionales - Título
 - Experiencia relevante antes de ingresar a Industria Bebidas Gaseosas
 - Fecha de ingreso a Industria Bebidas Gaseosas

- Datos que deben ser actualizados anualmente:
 - Entrenamiento complementario
 - Experiencia
 - Funciones

INTRODUCCIONES TECNICAS

ANEXOS

ANEXO 1

**FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION DE PRODUCTO
TERMINADO**

**FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION DE PRODUCTO TERMINADO**

DESCRIPCION	RESPONSABLE				FLUJOGRAMA
	A	V	I	R	
1.- El chofer trailero transporta el Producto Terminado desde Fábrica a los Almacenes de Distribución de acuerdo a la Guía de Remisión				CT	<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> TRANSPORTE1[TRANSPORTE] TRANSPORTE1 --> RECEPCIONA[RECEPCIONA] RECEPCIONA --> VERIFICA[VERIFICA] VERIFICA --> D1{¿Es Producto no Conforme?} D1 -- NO --> C10((10)) D1 -- SI --> C241518((24,15,18)) C241518 --> TRANSPORTE2[TRANSPORTE] TRANSPORTE2 --> SEPARA[Se separa y almacena el P roducto No Conforme para la evaluación de Controlde Calidad] SEPARA --> INFORMA[Se informa a Asistencia Técnica al cliente de Control de Calidad] INFORMA --> D2{¿Es Producto no Conforme?} D2 -- NO --> C10 D2 -- SI --> A((A)) </pre>
2.- El Jefe de patio o quien haga de sus veces recepciona el Producto Terminado de acuerdo a la Guía de Remisión		JP			
3.- El Ayudante de Patio verifica cuando el Producto Terminado de Patio sobre la existencia de Productos No Conformes			AY		
4.- El Jefe de Patio o quien haga sus veces inspecciona el Producto Terminado de acuerdo a las especificaciones de Calidad		JP			
5.- El Montacarguista o Ayudante de Patio transporta el Producto No Conforme a la Zona de Cambio				MO	
6.- El jefe de patio procede a informar sobre los Productos No Conformes referidos en la Línea Dispenser y eventualmente de los productos embotellados Retornables y No retornables cuando el origen de la No Conformidad es en el proceso previo		JP			
7.- El Jefe de Operaciones informa al encargado de Asistencia Técnica para que evalúe el Producto No Conforme, remitiéndole una muestra de ser requerido.				JO	
8.- Asistencia Técnica verifica la No Conformidad e informa al Jefe de Operaciones el resultado y las acciones a seguir					

**FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION DE PRODUCTO TERMINADO**

DESCRIPCION	RESPONSABLE				FLUJOGRAMA
	A	V	I	R	
9.- El Jefe de Operaciones ordena la remisión al Almacén respectivo para descartar o dar de baja al producto No Conforme				JO	<pre> graph TD A((A)) --> T1[TRANSPORTE] T1 --> F[FIN] F --> T2[TRANSPORTE] T2 --> IS[Ingreso al Sistema del P.T.] IS --> AL[Almacenamiento] AL --> GR[Remitir Guia de Remisión para reparto] GR --> PM[Preparar la Mercadería] PM --> D{¿Es Producto no Conforme?} D --> T3[Transporte] T3 --> V[Verificación] V --> B((B)) C((5)) --> D D((4,8)) --> T2 </pre>
10.- El montacarguista transporta el Producto Terminado a su Frente respectivo				MO	
11.- El digitado de Carga Descarga emite el Ingreso de Almacén según la Guía de Remisión y la verificación del Jefe de Patio				DC	
12.- El Jefe de Patio verifica el correcto almacenamiento del Producto Terminado y que la Fecha de Producción y Fecha de Vencimiento en los letreros que identifican al frente se encuentre marcados.	JP				
13.- El Digitador de Carga Descarga emite la Guía de Remisión de acuerdo a la Orden de Carga que presenta el transportista.				DC	
14.- El Jefe de Patio o quien haga de sus veces, asigna al ayudante de Patio o de Ruta para preparar la mercadería de acuerdo a la Orden de Carga en la Zona de Surtido.	JP				
15.- El Ayudante de Patio separa en la Zona de Surtido el Producto No Conforme detectado durante el proceso de preparación de la carga		AY			
16.- El montacarguista transporta y carga al camión de Reparto la Mercadería desde los frentes de Almacenamiento y de la Zona de Surtido la carga preparada por el ayudante de acuerdo a la Orden de carga o Guía de Remisión.				MO	
17.- El Chofer de Ruta verifica su carga en el camión de acuerdo a la Guía de Remisión y firma la Guía en su señal de conformidad.			CR		

**FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION DE PRODUCTO TERMINADO**

DESCRIPCION	RESPONSABLE				FLUJOGRAMA
	A	V	I	R	
18.- El Jefe de Patio inspecciona visualmente al Producto Terminado de acuerdo a las especificaciones de calidad y en caso de detectar Producto No Conforme ordena al Ayudante de Patio efectuar el cambio para completar la carga.		JP			<pre> graph TD B((B)) --> D1{¿Es Producto no Conforme?} D1 -- SI --> 5((5)) D1 -- NO --> V[Verificación y Despacho] V --> T1[Transporte] T1 --> P[Prepara la mercadería] P --> D2{¿Es Producto no Conforme?} D2 -- SI --> 25((25)) D2 -- NO --> T2[Transporte] T2 --> R[Recepción del Cliente] R --> C((C)) </pre>
19.- El Jefe de Patio verifica el producto Termino de acuerdo a la Guía de Remisión y firma en señal de conformidad.		JP			
20.- El chofer de Ruta procede transportar la mercadería hacia el Punto de Venta				CR	
21.- El Ayudante de Ruta prepara la mercadería del cliente según el Comprobante de Pago		AY			
22.- El chofer de Ruta o el Ayudante de Ruta Inspecciona el Producto de acuerdo a las especificaciones de Calidad.				CR	
23.- El ayudante de Ruta transporta la mercadería al Almacén del Cliente				AY	
24.- El cliente verifica el Producto Terminado de acuerdo a la Factura o Boleta en cuanto a cantidad y calidad y se realiza la venta. Si la venta es la Contado el Cliente cancela el importe de la Factura o Boleta Si la venta es al crédito el Cliente firma la Factura en señal de recepción Conforme					

**FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE
ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION DE PRODUCTO TERMINADO**

DESCRIPCION	RESPONSABLE				FLUJOGRAMA
	A	V	I	R	
25.- El Chofer de Ruta termina de recorrer su Ruta y transporta el Producto No Conforme y los Productos No vendidos al Patio de Descarga.					<pre> graph TD C((C)) --> T[Transporte] T --> CD[Control de Descarga y Cambios, recepciona, verifica y registra.] CD --> RV[Recepción y Verificación] RV --> FIN[FIN] </pre>
26.- El encargado de Control de Ingresos a descarga y Cambios recepciona y Verifica el Producto No conforme procedinedo a registrar las cantidades que devuelven en la Guía de Remisión y dispone su Almacenamiento en la Zona de Cambios.					
27.- El Jefe de Patio Recepciona y Verifica el producto termiando no vendido y los envases devueltos en el Patio de Descarga procede a registrarlo en la Gula de Remisión y dispone el Almacenamiento temporal del Producto Terminado para su traslado a la Zona de Surtido al cierre de las Operaciones o periodicamente.					

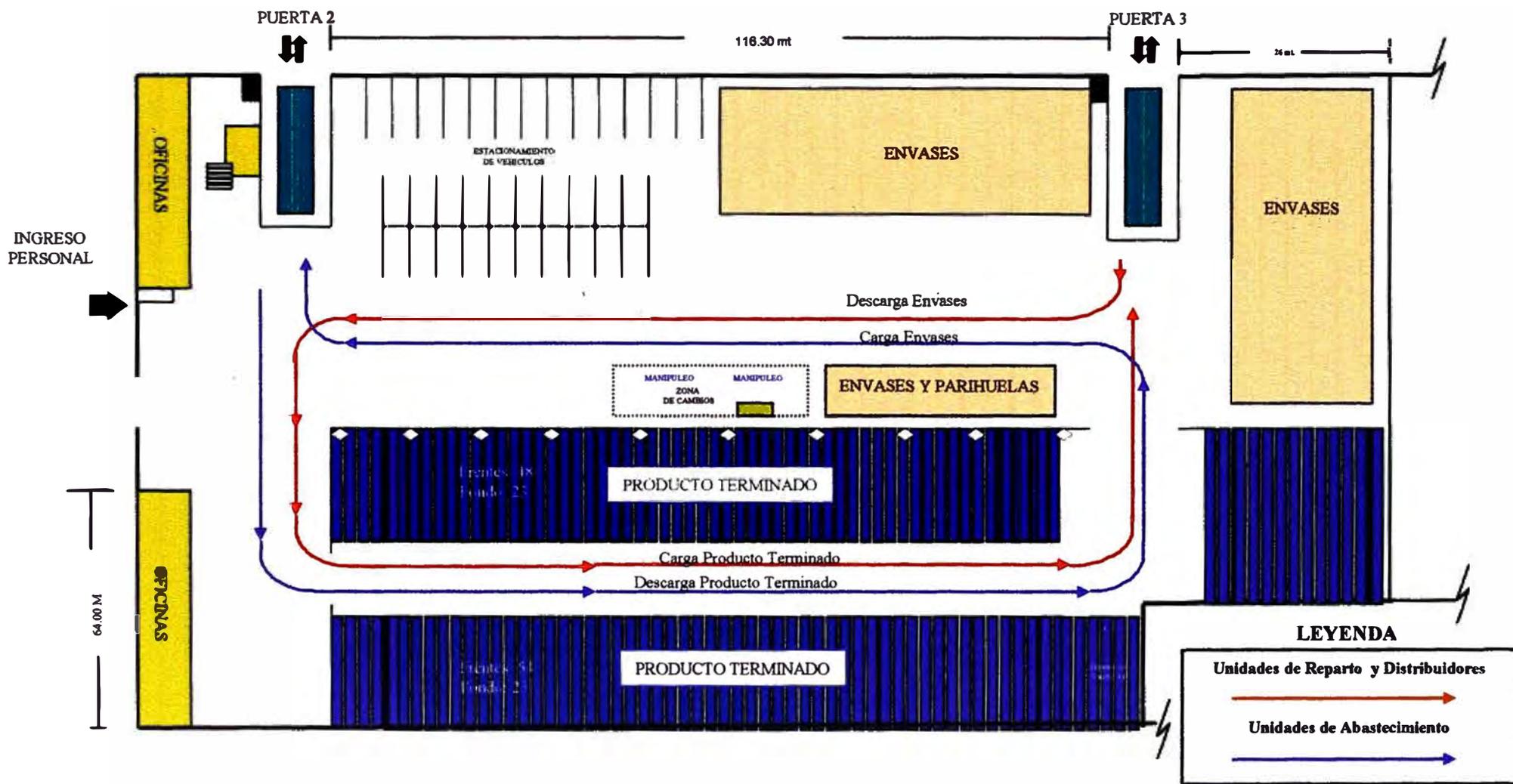
AY	AYUDANTE DE CARGA
	AYUDANTE DE RUTA
MO	MONTACARGUISTA
CR	CHOFER DE RUTA
CT	CHOFER TRAILERO
CD	DIGITADOR CARGA DESCARGA
JP	JEFE DE PATIO
JO	JEFE DE OPERACIONES
EC	ENCARGADO DE CONTROL DE INGRESO A DESCARGA Y CAMBIOS

A	APRUEBA
I	INFORMA
V	VERIFICA
R	RESPONSABLE

ANEXO 2

DIAGRAMAS DE RECORRIDO DE LOS ALMACENES DE DISTRIBUCION

DIAGRAMA RECORRIDO DE UNIDADES DE REPARTO Y ABASTECIMIENTO ACTUAL



UNIDADES DE REPARTO Y ABASTECIMIENTO DEPOSITO SUR

