



MANUAL DE CALIDAD DE LA ISO 9001/2008
APLICADA EN LA EMPRESA CHORIZO ARTESANO
S.L

1. Nombre de la Organización
2. Descripción de la actividad
3. Resumen del staff organizativo
4. Política de Calidad con sus objetivos
5. Esquema completo de procesos y su interrelación
6. Listado de procedimientos generales y operativos

1. NOMBRE DE LA EMPRESA

CHORIZO ARTESANO S.L

2. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Se trata de una pequeña empresa familiar situada en la provincia de Zamora constituida como sociedad como CHORIZO ARTESADO S.L e inscrita en el Registro Mercantil con nº 730303783538 que elabora únicamente chorizos mediante materias primas que compran en un matadero local en el caso de carne, grasa y despojos, y de un proveedor nacional en el caso de aditivos y condimentos autorizados, procurando conservar la esencia de la elaboración artesanal que se realizaba antiguamente en la zona. A pesar de esto la empresa ha adquirido el compromiso de implementar un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 ya que consideran que es posible conservar la esencia tradicional incluyendo las herramientas modernas de gestión que existen actualmente.

El producto terminado se vende en su totalidad a los habitantes de la zona en una pequeña tienda que dispone la familia siendo la producción mensual de chorizos de unas 700 piezas donde aproximadamente la mitad son picantes.

3. RESUMEN DEL STAFF ORGANIZATIVO

Hay cinco trabajadores en la empresa todos ellos miembros de la misma familia, el padre, la madre y sus tres hijos, repartiéndose las funciones entre ellos de la siguiente manera:

- Director- Gerente: Francisco José Almagro García (Padre)
- Gestor del sistema de calidad: María Vermejo Alcalá (Madre)
- Responsable del área comercial (compra-venta): Manuel Almagro Vermejo (Hijo)
- Responsable de producción: Alberto Almagro Vermejo (Hijo)
- Responsable de instalaciones y equipo: Eduardo Almagro Vermejo (Hijo)

4. POLÍTICA DE CALIDAD

La política de calidad es el documento que resume y establece la visión y la misión de una organización orientadas a las expectativas de sus clientes y al compromiso con sus objetivos de calidad. Para su confección se tienen en cuenta 5 factores:

- I. Requisitos de la Norma ISO 9001/2008
- II. Cliente: Procurar gestionar la satisfacción del cliente
- III. Mercado: Valorar empresas competidoras
- IV. Empresa: Adaptación de la política de calidad a cada empresa.
- V. Dirección: Compromiso de la misma.

En CHORIZO ARTESANO S.L los objetivos de calidad quedan encuadrados en dos grandes grupos:

- **Objetivos Generales:** Son aquellos que se cumplen de manera genérica en toda la empresa.
- **Objetivos Específicos:** Son aquellos que quedan definidos dentro de alguno de los procedimientos generales o en alguna de las etapas del diagrama de flujo.

Dentro de los Objetivos Generales se incluyen:

- Cumplir la norma ISO 9001/2008 y poder certificar cada año que es así.
- Cumplir con la normativa de obligado cumplimiento a nivel nacional y supranacional

Dentro de los Objetivos Específicos se incluyen:

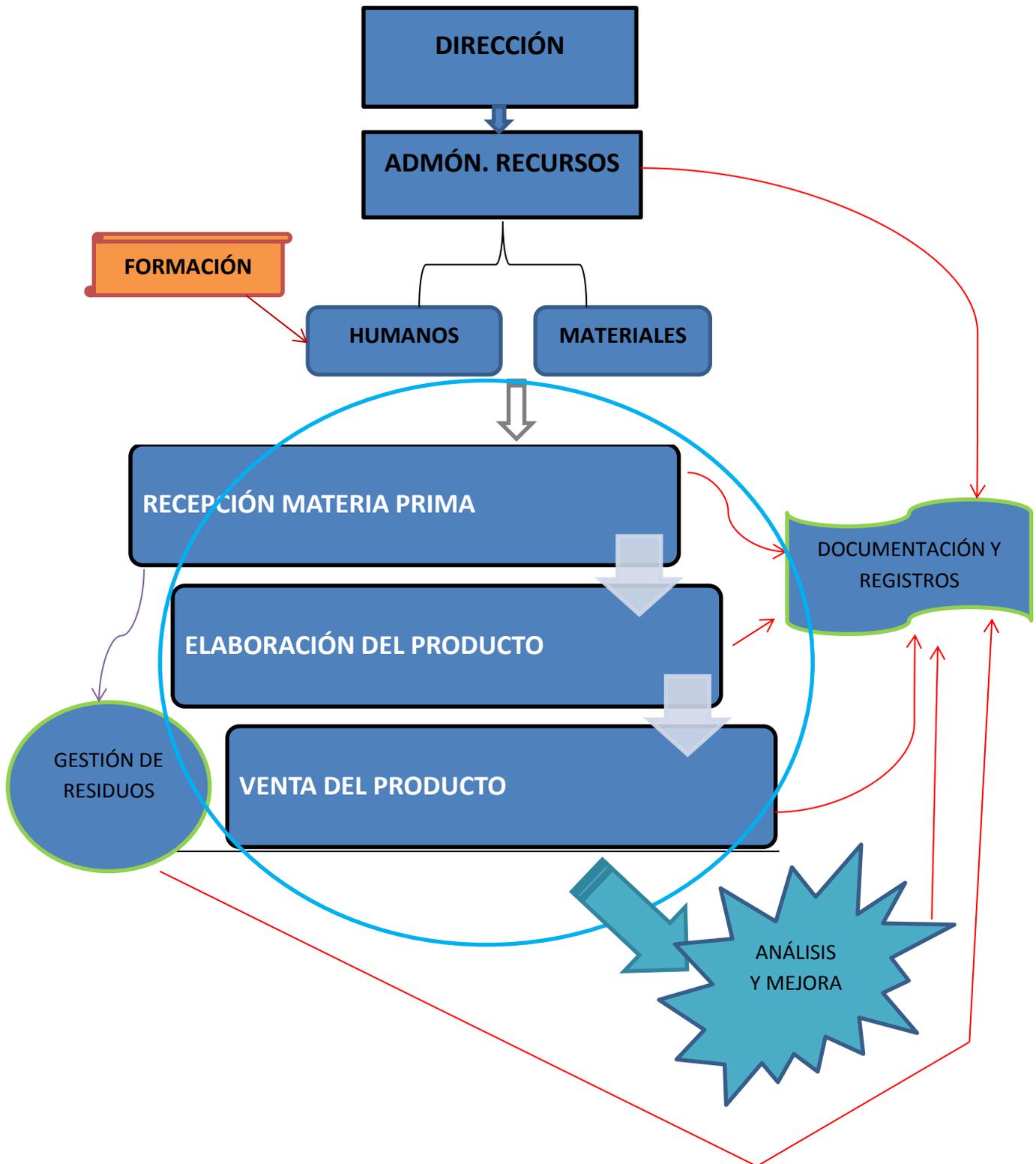
- Mantener un grado óptimo de calidad del producto minimizando los costes.
- Mantener un grado de satisfacción de los clientes potenciales y fidelizar la mayor parte de clientes posibles de forma que sean habituales.
- Incrementar un 5% las ventas y la producción anual hasta un máximo de un 20%.
- Digitalizar el sistema de gestión de documentos para reducir el impacto medioambiental
- Incrementar en un plazo de 3 años la plantilla actual

Todo el personal de la empresa es consciente de los objetivos y está comprometido para la consecución de los mismos bajo la coordinación del Director-Gerente.

5. ESQUEMA COMPLETO DE PROCESOS Y SU INTERRELACIÓN

El diagrama de procesos se expone a continuación pero para comprender su funcionamiento es necesario exponer la necesidad de que existan interconexiones entre los diferentes elementos del diagrama de procesos, sobre todo entre algunos de ellos. Esto se explica porque el proceso productivo es algo dinámico, de forma que no se puede estudiar cada elemento por separado sino en su conjunto. Puede ocurrir y ocurre que un proceso influya sobre otro y, este a su vez influya sobre un tercero, por ejemplo.

DIAGRAMA DE PROCESOS



6. LISTADO DE PROCEDIMIENTOS GENERALES Y OPERATIVOS

Un **procedimiento** es la forma especificada por la organización para llevar a cabo una actividad o un proceso (determina cómo hay que hacerlo). Se pueden dividir en:

- Procedimientos Generales: aquellos que desarrollan la metodología o forma de llevar a cabo los aspectos generales del Sistema de Calidad y Medio Ambiente, en relación a los procesos de Gestión de la Calidad y Gestión Medioambiental.
 - Procedimiento sobre cómo elaborar procedimientos
 - Control de documentos
 - Control de registros
 - Control de requisitos legales y reglamentarios
 - Control de la satisfacción del cliente
 - Control de los objetivos de mejora
 - Formación del personal
 - Comunicación
 - Control de no Conformidades
 - Acciones correctoras
 -
- Procedimientos Operativos: aquellos que desarrollan las distintas actividades, operaciones, técnicas y procesos de realización de la organización que tienen incidencia en el Sistema de Calidad y Medio Ambiente.
 - Notificación incidencia en equipo o instalaciones
 - Notificación de quejas por parte de los clientes
 - Procedimiento para poner en marcha la maquinaria
 - Procedimiento para apagar la maquinaria
 - Procedimiento de limpieza de equipo e instalaciones
 - Procedimiento para colocación de mercancía en almacén
 - Procedimiento de adición de aditivos y condimentos autorizados
 - Procedimiento de comprobación de mercancía recibida
 - Procedimiento de notificación de baja por enfermedad