



EPS

Escola Politècnica
Superior

Projecte/Treball Fi de Carrera

Estudi: Eng. Tècn. Agrícola Ind.Agràries i Aliment. Pla 99

Títol: IMPLANTACIÓ D'UN MANUAL DE GESTIÓ EN UNA
INDÚSTRIA DE LLESCATS.

Document: Volum 2.- SISTEMA APPCC I MANUAL DE QUALITAT

Alumne: Marcel Camprubí Claret

Director/Tutor: Josep Vilanova Bayó / Ferran Ribas Noguer
Departament: Eng. Química, Agrària i Tecn. Agroalimentària
Àrea: Tecnologia dels Aliments

Convocatòria (mes/any): Juny 2008

ÍNDEX

Volum 2: SISTEMA APPCC I MANUAL DE QUALITAT

MANUAL DE QUALITAT

PRESENTACIÓ DE L'EMPRESA	3
ORGANIGRAMA DE L'EMPRESA.....	5
1. El sistema de control de la qualitat	6
1.1. Sistema de gestió de la qualitat	6
1.2. Sistema APPCC.....	6
1.3. Manual de qualitat.....	7
1.4. Protocols, procediments, instruccions i especificacions.....	7
1.5. Requisits documentals	8
1.6. Control dels registres	9
2. La responsabilitat de la direcció.....	10
2.1. El compromís de la direcció	10
2.2. Responsabilitat de la direcció i la política de qualitat	10
2.2.1. La política de qualitat	11
2.2.2. Principis generals.....	11
2.3. Revisió del sistema de qualitat per la direcció.....	12
3. La gestió dels recursos	14
3.1. Personal	15
3.1.1. Roba de protecció.....	15
3.1.2. Normes d'higiene del personal.....	15
4. Realització del producte.....	17
4.1. Descripció dels articles i dels serveis	17
4.2. Vigilància del procés productiu.....	17
4.3. Manipulacions específiques del producte	18

Elaborat	Revisat	Aprovat
Per:	Per:	Per:
Dept.:	Dept.:	Dept.:
Data:	Firma:	Firma:
Firma:	Data:	Data:

4.4.	Les condicions externes de la fàbrica i les condicions del recinte	19
4.4.1.	Local, solar i emplaçament	19
4.4.2.	Flux de producte	19
4.4.3.	La fabricació	20
4.5.	La conservació i la Higiene	20
4.6.	Eliminació dels residus.....	21
4.7.	La lluita antiparasitària	21
4.8.	Separació dels productes.....	22
4.9.	Magatzem producte final.....	22
4.10.	Transport.....	22
4.11.	Manteniment.....	23
4.12.	Validació del equipament i del procés d'elaboració.....	23
4.13.	Calibració aparells de mesura.....	23
4.14.	Traçabilitat	24
5.	Mesura, anàlisis i millora.....	25
5.1.	Satisfacció del client.....	25
5.2.	Auditories internes	25
5.3.	Control del procés.....	26
5.4.	Control de la quantitat	27
5.5.	Llançament de nous productes al mercat	27
5.6.	L'anàlisis del producte.....	27
5.7.	L'atenció a les queixes	27
5.8.	La retirada del producte	28
5.9.	El control del producte no conforme i les mesures correctores.....	28

Elaborat	Revisat	Aprovat
Per:	Per:	Per:
Dept.:	Dept.:	Dept.:
Data:	Firma:	Firma:
Firma:	Data:	Data:

PRESENTACIÓ DE L'EMPRESA

Serra&Mota S.A. té el seu origen l'any 1911, sent pionera, en els anys 50, en l'elaboració i introducció del pernil cuit a Espanya. Actualment es dedica a la fabricació i comercialització de productes de xarcuteria de qualitat, sent una de les marques més prestigioses de pernil cuit i més reconegudes en tota la geografia espanyola.

El seu mercat més important es troba en el sector de la xarcuteria tradicional, així com en les cadenes de distribució especialitzades. També dedica els seus esforços al mercat de l'exportació, venent en diferents països del món i principalment en el mercat Europeu.

Serra&mota, S.A. ha desenvolupat en els darrers anys, una línia de productes llescats i envasats per la distribució en els lineals dels supermercats, i també en el sector de l'hostaleria.

L'empresa integra tradició i artesania amb els més moderns processos de fabricació i formats de presentació.

L'empresa disposava d'unes instal·lacions insuficients per servir la demanda, i tenien una ubicació molt incòmoda, cosa que va obligar a emprendre una nova fàbrica, dotada d'una maquinària i uns equipaments més moderns. Aquestes noves instal·lacions, inaugurades l'any 2005, estan ubicades en el polígon industrial de la Celler de Ter.

Les instal·lacions tenen uns 5.000 m² d'extensió. A més de la maquinària moderna i un desenvolupament constant d'investigació i control, Serra&Mota disposa d'una tecnologia adequada per assegurar el manteniment del nivell de qualitat amb què es distingeixen sempre els seus embotits.

Durant aquests anys s'ha treballat amb dinamisme per merèixer la confiança dels clients i consumidors, i en tot moment s'està alerta de les evolucions del propi mercat i les tendències del consum.

Elaborat	Revisat	Aprovat
Per: Dept.: Data: Firma:	Per: Dept.: Firma: Data:	Per: Dept.: Firma: Data:

El compromís és oferir als clients un producte d'excel·lent qualitat. Per això continuen amb els mateixos criteris empresarials de sempre, partint d'una bona matèria primera i basant-se amb el resultat de certes pautes tradicionals, s'aplica la tecnologia més avançada per elaborar un producte segur i de qualitat que respongui a les exigències dels clients.

Els productes que comercialitza són els següents:

- Pernil cuit, categoria Extra
- Paleta cuita, categoria Extra i Primera
- Paleta, categoria segona
- Bacó fumat
- Bacó amb motlle fumat
- Pastes Fines (mortadel·la, chopped pit de gall d'indi, chopped porc, etc).
- Pit de gall d'indi
- Gran selecció de llescats

Serra&Mota elabora i comercialitza tots aquests productes en diferents formats: des de la forma tradicional en format de "peça" per vendre al tall en xarcuteries, fins el format de "llescat" en tots els gramatges.

Ha incorporat també presentacions amb *flowpack*, al buit i amb atmosfera protectora.

Elaborat	Revisat	Aprovat
Per: Dept.: Data: Firma:	Per: Dept.: Firma: Data:	Per: Dept.: Firma: Data:

ORGANIGRAMA DE L'EMPRESA

(Veure R-035 organigrama de l'empresa)

Elaborat	Revisat	Aprovat
Per: Dept.: Data: Firma:	Per: Dept.: Firma: Data:	Per: Dept.: Firma: Data:

1. El sistema de control de la qualitat

1.1. Sistema de gestió de la qualitat

L'empresa ha establert documentalment i mantenint al dia un sistema de gestió de la qualitat com a mitjà per assegurar que tots els productes que elabora i subministra són productes alimentaris segurs, complint les especificacions establertes i són conformes amb la legislació vigent.

El sistema de gestió de la qualitat ha de:

- Identificar els processos necessaris per realitzar el sistema de gestió de la qualitat.
- Determinar la seqüència i la interacció d'aquests processos.
- Assegurar que es disposa d'informació necessària per portar a terme un bon funcionament i la vigilància d'aquests processos.
- Mesurar, vigilar i analitzar aquest processos i posar en pràctica les accions necessàries per aconseguir els resultats previstos.

El sistema de qualitat es recull en el manual de qualitat i els seus documents (procediments, registres i protocols).

1.2. Sistema APPCC

L'empresa té implantat i en funcionament un sistema d'anàlisi de perills i punts crítics de control, aprovat per l'equip APPCC.

Elaborat	Revisat	Aprovat
Per: Dept.: Data: Firma:	Per: Dept.: Firma: Data:	Per: Dept.: Firma: Data:

1.3. Manual de qualitat

El manual de qualitat defineix l'estructura de l'empresa, les responsabilitats dels seus components en matèria de qualitat, i les disposicions i activitats generals adoptades per la consecució d'una gestió eficaç, que té per finalitat satisfer les exigències dels clients.

El manual de qualitat fa referència al sistema d'anàlisi de perills i punts crítics de control, als protocols i les instruccions de treball, a les especificacions de matèries primeres i productes elaborats i, als procediments que expliquen amb més detall com es realitzen els treballs.

Per assegurar que el manual de qualitat es compleixi en tota la seva integritat, la direcció assegura la seva accessibilitat a tot l'equip directiu i a tota l'organització.

Per assegurar que el manual de qualitat, la direcció ha encarregat al departament de qualitat l'elaboració i implantació dels criteris i mètodes necessaris, referenciats en els protocols i especificacions abans esmentats, per la seva execució, per la validació i control de l'efectivitat i per la millora continua d'aquests processos.

1.4. Protocols, procediments, instruccions i especificacions.

L'empresa té documentats els protocols d'actuació, procediments d'elaboració dels productes, les instruccions de treball i les especificacions de matèries primeres i producte final.

Elaborat	Revisat	Aprovat
Per: Dept.: Data: Firma:	Per: Dept.: Firma: Data:	Per: Dept.: Firma: Data:

Tots aquests documents són clarament llegibles i detallats per tal que el seu ús sigui el correcte, sense que provoquin equivocacions.

Tots els responsables de les àrees de treball disposen dels procediments i de les instruccions de treball necessaris per a realitzar la seva feina. L'encarregat de cada àrea també serà el responsable de facilitar els procediments i les instruccions als operaris del seu departament.

Tots els procediments que es troben documentats en el manual de qualitat s'apliquen exactament tal i com estan descrits. Es poden consultar al volum 3: Annexos.

1.5. Requisits documentals

L'empresa ha establert i manté al dia un procediment que assegura que els documents per la gestió de la seguretat, legalitat i la qualitat del producte estan ordenats i controlats de forma eficaç. Aquest procediment s'anomena Procediment d'assegurament de la qualitat (P-001).

Aquest procediment descriu:

- Els controls necessaris per la millora i revisió dels documents de qualitat, i per mantenir actualitzada la documentació.
- El mecanisme per identificar els canvis i assegurar que els documents importants estan disponibles i al seu lloc.
- Els controls de la distribució del documents.
- Qui és la persona responsable d'elaborar i aprovar els procediments.
- El procés a seguir per canviar la documentació que s'ha tornat obsoleta deguda a diferents factors (producció, legalitat, ...), i per realitzar la substitució d'aquesta per una versió actualitzada.

Elaborat	Revisat	Aprovat
Per: Dept.: Data: Firma:	Per: Dept.: Firma: Data:	Per: Dept.: Firma: Data:

Per tant, aquest procediment assegura que els documents en ús estan disponibles i a la seva versió correcta, i que els documents es revisen i s'aproven abans de la seva distribució pel personal autoritzat.

També assegura qualsevol canvi sobre la seguretat del producte, legalitat o sobre els sistemes i procediments de qualitat.

1.6. Control dels registres

L'organització utilitza els registres per tal d'assegurar que els controls dels processos són reals i efectius. Procediment de control de documents i registres (P-016).

Aquests registres es troben al volum 3: Annexos en l'annex 3 del manual de qualitat.

Elaborat	Revisat	Aprovat
Per: Dept.: Data: Firma:	Per: Dept.: Firma: Data:	Per: Dept.: Firma: Data:

2. La responsabilitat de la direcció

2.1. El compromís de la direcció

La direcció de l'empresa es compromet a garantir la confiança als nostres clients treballant amb un sistema d'assegurament de la qualitat i en una implantació de procediments a tots els nivells de l'empresa, assegurant en tot moment la seguretat i la higiene alimentaria.

Amb aquestes perspectives l'empresa té la inquietud de consolidar la seva situació basant-se amb la professionalitat de les persones i en l'eficiència de l'organització.

De la mateixa manera la direcció es compromet a difondre i potenciar l'aplicació del sistema de qualitat entre tots els seus treballadors per aconseguir els objectius marcats. Per tal d'assolir-los l'empresa assigna tots els recursos necessaris ja siguin humans o materials.

2.2. Responsabilitat de la direcció i la política de qualitat

La direcció de l'empresa ha impulsat i dirigit la implantació d'una política de qualitat encaminada a donar compliment al compromís d'elaborar i subministrar productes segurs, que compleixin amb les especificacions donades pels clients i conformes amb la legislació vigent.

És responsabilitat de la direcció general l'elaboració, aprovació, implantació, comunicació a l'organització i la revisió anual de la política de qualitat.

Elaborat	Revisat	Aprovat
Per: Dept.: Data: Firma:	Per: Dept.: Firma: Data:	Per: Dept.: Firma: Data:

La política de qualitat serà lliurada a tots els treballadors, i estarà documentada al tauló d'anuncis i a la recepció de l'empresa.

2.2.1. La política de qualitat

L'organització té com a finalitat implementar una política de qualitat que garanteixi:

- La qualitat en tots els productes i serveis que ofereix.
- La seguretat alimentaria dels productes que elabora i subministra.
- El compliment dels requisits i les expectatives dels seus clients.
- L'elaboració de productes conformes a la legislació vigent

2.2.2. Principis generals

L'organització té com objectiu que la qualitat dels productes i serveis que ofereix siguin fidels a les expectatives de cada client, complint amb la legislació i preservant el medi ambient. D'aquesta manera s'assegura l'èxit a llarg termini de l'empresa i, per això, s'estableixen, es declaren i s'assumeixen els següents principis:

1. La qualitat final del producte entregat al client és resultat de les accions planificades i sistemàtiques de prevenció, detecció, correcció i millora continuada durant tot el cicle productiu.
2. Les necessitats i les expectatives dels clients són part integrant de la filosofia de l'empresa.
3. Les reclamacions dels clients s'agafen com a referència de millora del nostre sistema de qualitat.

Elaborat	Revisat	Aprovat
Per: Dept.: Data: Firma:	Per: Dept.: Firma: Data:	Per: Dept.: Firma: Data:

4. Les exigències contractuals, els desitjos i les expectatives dels clients, són l'únic criteri per establir el patró de qualitat dels nostres productes i serveis.
5. La qualitat és una feina comú a totes les àrees de l'organització, cada una de les quals ha d'assumir que és el client i proveïdor de l'empresa.
6. Cada treballador és responsable de la qualitat del seu treball. La direcció de qualitat és responsable d'impulsar la implantació de la política i els objectius de qualitat, comprovant la seva execució mitjançant auditories.
7. L'aplicació d'aquesta política exigeix la integració activa de tot l'equip humà de l'organització. Per aconseguir-ho la direcció considera prioritàries la motivació i formació per la qualitat.

La política de qualitat es difosa a tots els nivells de l'organització mitjançant reunions informatives o per difusió documental. Anualment es revisa la política de qualitat per assegurar la seva contínua adequació.

2.3. Revisió del sistema de qualitat per la direcció

El sistema de qualitat és revisat anualment per assegurar la seva adequació i eficàcia.

Per revisar el sistema de qualitat el gerent convoca el responsable de qualitat i els directors dels diferents departaments, que conjuntament valoren i revisen el sistema de qualitat.

Els punts que es revisen són:

- Els informes d'auditories internes
- Els informes de no conformitats.
- Les reclamacions dels clients.
- Els processos productius.

Elaborat	Revisat	Aprovat
Per: Dept.: Data: Firma:	Per: Dept.: Firma: Data:	Per: Dept.: Firma: Data:

- L'estat de les accions preventives i correctores.
- Els canvis introduïts que puguin afectar a la gestió de la qualitat.

Després de la revisió d'aquests punts la comissió proposa accions per una millora contínua de la política de qualitat i dels objectius de la qualitat.

Finalment el responsable de qualitat realitza una acte de la reunió (veure registre R-034) que conté un resum de la reunió de qualitat, i arxiva l'informe.

Elaborat	Revisat	Aprovat
Per: Dept.: Data: Firma:	Per: Dept.: Firma: Data:	Per: Dept.: Firma: Data:

3. La gestió dels recursos

L'empresa proporciona els recursos necessaris per la implantació i manteniment del sistema de gestió de la qualitat, millora contínua de la seva eficàcia i el compliment dels requisits amb la finalitat d'aconseguir la satisfacció del client.

Els recursos són humans i els recursos materials:

- Recursos humans

L'organització adquireix el ferm compromís de vetllar perquè el personal que realitzi treballs que afectin a la qualitat del servei, tinguin la competència tècnica adequada de formació, habilitats i experiència apropiades, i tinguin el coneixement de les repercussions de les seves accions sobre l'assoliment dels objectius de qualitat.

Les necessitats eventuais de personal es garanteixen mitjançant personal d'empreses de treball temporal adequadament formats. Aquests realitzen tasques d'ajudants i auxiliars de producció. Els responsable de la secció abans de contractar-lo, s'entrevista amb el treballador per tal d'avaluar la seva formació, experiència i coneixement de la matèria. Durant el seu treball l'encarregat del departament corresponent el tutela i controla.

La totalitat del personal realitza cursos de formació en matèries bàsiques de bones pràctiques de producció, higiene i salut, política de qualitat, procés productiu i fabricació. El procediment de formació (veure procediment P-005 i instrucció IT-002 formació de treballadors nous) especifica els objectius i el temari de formació.

- Recursos materials

L'empresa disposa d'una planta de fabricació dissenyada específicament per la fabricació de llescats amb una maquinària suficient i adequada.

Elaborat	Revisat	Aprovat
Per: Dept.: Data: Firma:	Per: Dept.: Firma: Data:	Per: Dept.: Firma: Data:

La planta, a part de les sales de producció, disposa dels serveis necessaris perquè l'entorn de treball sigui l'adequat i còmode. També disposa d'amplis vestidors amb dutxes i lavabos, un menjador-cafeteria i aparcaments pels treballadors i les visites.

L'empresa té la maquinària necessària i suficient per a realitzar els productes amb totes les garanties de qualitat. Aquestes es mantenen en bon estat de conservació gràcies a la implantació del pla de manteniment (P-008) específic per a cada màquina.

3.1. Personal

3.1.1. Roba de protecció

Els treballadors, visitants i les empreses col·laboradores utilitzen roba adequada emesa per l'empresa.

També te contractada una empresa externa que realitza la neteja, el manteniment i l'aprovisionament de la roba del personal de producció.

3.1.2. Normes d'higiene del personal

L'organització ha establert unes normes d'higiene general que han de complir tots els treballadors. Estan documentades en:

- Les bones pràctiques de manipulació (instrucció IT-004)
- El procediment de visites (P-025).

Elaborat	Revisat	Aprovat
Per: Dept.: Data: Firma:	Per: Dept.: Firma: Data:	Per: Dept.: Firma: Data:

L'empresa té contractada una empresa pel servei de prevenció de riscos laborals, que realitza de forma anual una revisió mèdica a tot el personal de l'empresa per assegurar la bona salut dels operaris i la seguretat alimentària.

Elaborat	Revisat	Aprovat
Per: Dept.: Data: Firma:	Per: Dept.: Firma: Data:	Per: Dept.: Firma: Data:

4. Realització del producte

4.1. Descripció dels articles i dels serveis

L'empresa té definides les matèries primeres i els materials auxiliars que utilitza, i quins proveïdors els serveixen en el procediment per l'avaluació de proveïdors (P-007).

L'empresa també té descrits els productes que elabora:

- Informació comercial als catàlegs de cada producte.
- Informació de producció i d'elaboració al procediment d'elaboració del producte (P-002).
- Informació tècnica i logística per mitjà de fitxes tècniques i logístiques.

L'empresa realitza controls analítics físics i químics dels productes en un laboratori extern oficial, perquè la informació que es dona a les fitxes tècniques es correspongui a la realitat i per assegurar la seguretat alimentària.

4.2. Vigilància del procés productiu

L'empresa té implantat un sistema d'anàlisi de perills i punts crítics de control que estableix una sèrie de controls i mesures correctores pels perills que s'han definit.

Els responsables i encarregats de les seccions tenen com a una de les seves funcions, controlar els processos. Paral·lelament hi ha el responsable de qualitat que ha de vigilar l'organització i els proveïdors.

Elaborat	Revisat	Aprovat
Per: Dept.: Data: Firma:	Per: Dept.: Firma: Data:	Per: Dept.: Firma: Data:

Tots els procediments implantats contempnen la manera de treballar i com actuar en circumstàncies excepcionals o diferents. Això està documentat als següents procediments:

- Procediment pel control de productes no conformes (P-010)
- Procediment d'inspecció de producte (P-013)
- Procediment d'accions correctores i preventives (P-014)

Altres procediments que ens permeten vigilar i controlar el procés productiu són:

- Procediment control d'etiquetatge (P-29)
- Procediment de control de la temperatura i humitat de la sala de llescat (P-021)

4.3. Manipulacions específiques del producte

L'empresa té implantada una instrucció de Bones Pràctiques de manipulació (IT-004), que determina la manera general de treballar per assegurar que la seguretat, legalitat i qualitat del producte es mantingui.

L'organització disposa d'un procediment d'elaboració del producte (P-002) que especifica com manipular el producte per tal d'assegurar la seva qualitat dins la legalitat corresponent.

Pel que fa l'emalatge que pot provocar riscos, com el material plàstic dels sobres, es realitzen controls periòdics dels productes envasats al buit o amb atmosfera modificada, verificant el percentatge d'oxigen residual. Aquests es registren al R-033: Controls de la sala blanca.

Elaborat	Revisat	Aprovat
Per: Dept.: Data: Firma:	Per: Dept.: Firma: Data:	Per: Dept.: Firma: Data:

4.4. Les condicions externes de la fàbrica i les condicions del recinte

4.4.1. Local, solar i emplaçament

La planta de fabricació és una nova. Ha estat dissenyada i edificada justament per desenvolupar la funció d'elaboració de productes carnis. Es troba ubicada en un solar classificat de terreny industrial, tancat i situat en un polígon industrial, amb una xarxa pròpia i independent d'extinció d'incendis, i amb un sistema de pretractament d'aigües residuals.

La planta de fabricació està legalitzada i compleix totes les normatives urbanístiques, industrials, sanitàries i medi ambientals. L'empresa disposa de:

- Llicència d'activitats industrials
- Llicència ambiental
- Permís abocament en xarxa pública
- Registre industrial i sanitari

La planta disposa d'un hidrant contra incendis a l'exterior, extintors (una empresa subcontractada realitza el manteniment), sortides d'emergència i senyalització de seguretat, de manera que es garanteix la seguretat al recinte.

L'empresa també disposa de càmeres de seguretat en totes les àrees de treball i a l'exterior de la planta.

4.4.2. Flux de producte

El disseny de la planta és continu, de manera que les matèries primeres van entrant i incorporant-se al procés productiu sense provocar encreuaments.

Cada matèria primera té la seva entrada d'acord amb el procediment de compres (P-025).

Elaborat	Revisat	Aprovat
Per: Dept.: Data: Firma:	Per: Dept.: Firma: Data:	Per: Dept.: Firma: Data:

Les sales de producció són àmplies i suficients pel treball que es desenvolupa. Totes les sales de treball de l'empresa estan refrigerades.

4.4.3. La fabricació

Les parets són llises i de panells de fàcil neteja, els cantons són arrodonits i existeix un sòcol per tal d'evitar que els cops ho deteriorin.

Els terres de les sales tenen albellons, estan dissenyades amb un petit desnivell perquè es desaigüi de manera natural, tenint en compte la posició de la maquinaria i les tasques que es realitzen a cada sala, i per tal de facilitar la neteja. El pla de neteja i desinfecció (P-003) preveu la seva neteja i manteniment.

Les sales de producció no tenen finestres i no estan amb contacte amb l'exterior. Els molls estan recoberts disposen d'abrils per els camions per evitar l'entrada d'insectes.

Totes les sales estan il·luminades amb llum artificial. Tots els fluorescents estan recoberts per un difusor de plàstic. Els fluorescents mata mosques estan protegits amb una planxa metàl·lica i estan situats en llocs de poc risc de contaminació.

4.5. La conservació i la Higiene

L'organització té implantat un pla de neteja, que estableix la forma de netejar i desinfectar, els productes que s'han d'utilitzar i la freqüència en que s'ha de realitzar.

El departament de qualitat controla l'efectivitat del sistema de neteja i desinfecció segons el procediment de neteja (P-003).

Elaborat	Revisat	Aprovat
Per: Dept.: Data: Firma:	Per: Dept.: Firma: Data:	Per: Dept.: Firma: Data:

Els productes de neteja i desinfecció de la zona de producció es guarden en un local separat i tancat.

4.6. Eliminació dels residus

L'eliminació dels residus es troba descrit en el procediment pel tractament dels residus (P-017).

Tots els residus són retirats per gestors corresponents, tal i com obliga la legislació vigent.

4.7. La lluita antiparasitària

L'empresa té implantat un procediment de lluita antiparasitària i contra rosegadors, amb l'objectiu de minimitzar el risc d'infecció de plagues a la fàbrica (veure Procediment de control de plagues (P-004)).

L'empresa té contractada una empresa exterior que realitza les tasques de control de plagues i desratització, que documenta que té personal format i productes adequats pel control de plagues.

Les inspeccions i els recanvis de material es realitzen mensualment per l'empresa contractada i se'n fa un registre.

Les instruccions d'entrada de matèries primeres i auxiliars contempnen la revisió dels materials abans de ser descarregats per tal d'evitar presència de plagues (IT-001).

Elaborat	Revisat	Aprovat
Per: Dept.: Data: Firma:	Per: Dept.: Firma: Data:	Per: Dept.: Firma: Data:

4.8. Separació dels productes

L'empresa disposa de diferents magatzems per tal d'evitar contaminacions entre diferents productes. Així trobem un magatzem pel material d'embalatge, un per matèries primeres i un per producte final, amb la qual cosa s'eviten creuaments.

4.9. Magatzem producte final

L'organització té implantat un procediment que assegura que el producte final s'expedeix seguin un ordre cronològic correcte, de manera que els productes no envelleixin innecessàriament ni caduquin. Aquest procediment s'anomena Procediment d'expedició de producte acabat (P-026).

Mensualment es realitza un recompte del magatzem que es lliuren al departament d'administració.

4.10. Transport

La instrucció de treball (IT-001) contempla que els responsables de les recepcions vigilin que el transport de matèries primeres comprats als proveïdors siguin els apropiats, estiguin en bon estat i en bones condicions higièniques.

L'empresa no disposa d'un sistema de transport propi. Totes les expedicions de producte acabat es realitzen a través d'una empresa subcontractada de servei frigorífic.

Elaborat	Revisat	Aprovat
Per: Dept.: Data: Firma:	Per: Dept.: Firma: Data:	Per: Dept.: Firma: Data:

4.11. Manteniment

L'empresa té establert un Pla de Manteniment (P-008) que té per objectiu conservar en bon estat d'us les instal·lacions i els equipaments i minimitzar els problemes de seguretat alimentària i de qualitat que podrien ocasionar instal·lacions, màquines o utensilis en mal estat de conservació. Així com allargar la vida útil de l'equipament.

4.12. Validació del equipament i del procés d'elaboració

L'empresa controla els Processos i equipaments per tal d'assegurar que s'elaboren productes segurs i legals. Per això també l'empresa té un contracte amb un laboratori per tal d'analitzar els productes.

L'empresa dté establert un procediment per controlar que els equips de fred funcionen de forma correcte i efectiva mitjançant el següent procediment:

- Procediment pel control de la temperatura (P-012)

En el cas de canviar equipaments o productes s'haurà de modificar el procediment de treball , això implicarà tenir un numero de versió diferent. Caldrà que estigui anotat en el Procediment de controls de documents i registres (P-016). Aquest canvi s'haurà de fer seguint el Procediment de canvi de documentació (P-031).

4.13. Calibració aparells de mesura

L'organització disposa d'un procediment per la calibració dels aparells de mesura: el Procediment pel la calibració i comprovació equips de mesura (P-011).

Elaborat	Revisat	Aprovat
Per: Dept.: Data: Firma:	Per: Dept.: Firma: Data:	Per: Dept.: Firma: Data:

4.14. Traçabilitat

S'ha establert i es manté actualitzat un Procediment d'identificació i traçabilitat (P-006), que identifica les matèries primeres i els productes finals fins a l'expedició del producte.

Elaborat	Revisat	Aprovat
Per: Dept.: Data: Firma:	Per: Dept.: Firma: Data:	Per: Dept.: Firma: Data:

5. Mesura, anàlisis i millora

L'organització té planificat i implantat un seguit de procediments per realitzar la mesura, anàlisis i millora necessàries per :

- Demostrar la conformitat del producte
- Assegurar la conformitat del sistema de gestió de la qualitat
- Millora continua

5.1. Satisfacció del client

L'empresa té implantat un procediment de gestió de queixes (P-028), per tal de realitzar el seguiment d'informació relativa a la percepció del client amb respecte al compliment dels seus requisits per part de l'organització.

També disposa d'un procediment avis de canvi de producte (P-02) perquè el client estigui en tot moment informat sobre possibles canvis en els productes que se l'hi subministren.

5.2. Auditories internes

L'empresa té establert un procediment d'auditories internes (P-027) per tal de planificar i portar a terme les seves pròpies auditories, i així verificar si les activitats relatives al sistema de qualitat implantat a l'empresa, incloent aquelles derivades del sistema APPCC i els resultats corresponents, compleixen els requisits previstos i exigibles.

Elaborat	Revisat	Aprovat
Per: Dept.: Data: Firma:	Per: Dept.: Firma: Data:	Per: Dept.: Firma: Data:

El procediment preveu que es realitzin auditories internes per establir mesures correctores i verificant-ne el seu compliment.

5.3. Control del procés

Al procés hi ha diferents elements a controlar, com són la temperatura de les càmeres i sales, la manipulació i el bon funcionament de l'envasat al buit i l'envasat amb gas (atmosfera modificada). Per això, el Sistema d'Anàlisis de Perills i Punts crítics de control estableix aquest punts del procés com a perills significatius.

La temperatura de les cambres queda registrat en el registre R-004 del Procediment pel control per la temperatura (P-012). També es controla mitjançant el Procediment per la comprovació de la temperatura i humitat a la sala blanca (P-021), perquè són dos paràmetres que poden afectar al producte provocant creixement microbiològic.

El control de buit i gas està documentat com es realitza i es registre al Procediment d'elaboració de Producte (P-002).

El control de les matèries primeres es realitza mitjançant el Pla d'anàlisis (P-018), que consta de les anàlisis microbiològiques fetes en peces per llescar i sobres ja realitzats. Aquests també ens permeten saber si s'està treballant de forma correcta (manipulació) i si funciona el Pla de neteja i desinfecció (P-003)

També es controla mitjançant detectors de metalls la possible contaminació física dels envasos, per la qual cosa s'ha establert el Procediment del detector de metalls (P-19), on s'indica la freqüència en què es fan els controls i com s'ha d'actuar en el cas de trobar alguna contaminació física.

Elaborat	Revisat	Aprovat
Per: Dept.: Data: Firma:	Per: Dept.: Firma: Data:	Per: Dept.: Firma: Data:

5.4. Control de la quantitat

L'empresa té un procediment per controlar que les bàscules, tant de les llescadores com les del control de pes dels envasos, pesin de forma correcta. Per això una empresa externa en realitza el manteniment, reparació i calibració.

L'organització disposa d'un Procediment per controlar i comprovar que els productes que es comercialitzen tenen el pes correcte, aquest és el Procediment per la calibració i comprovació d'equips de mesura (P-011).

5.5. Llançament de nous productes al mercat

L'empresa té implementat un procediment que regula i controla el llançament de nous productes al mercat: Procediment estudi envelliment (P-030).

5.6. L'anàlisi del producte

Com s'ha esmentat anteriorment l'empresa té contractat un laboratori extern que realitza periòdicament anàlisis en els productes.

5.7. L'atenció a les queixes

L'empresa disposa d'un procediment que especifica com tractar les queixes sobre productes, com es generen les mesures correctores i com s'apliquen.

Elaborat	Revisat	Aprovat
Per: Dept.: Data: Firma:	Per: Dept.: Firma: Data:	Per: Dept.: Firma: Data:

- Procediment de gestió de queixes (P-028)
- Procediment Productes no conformes (P-010)

5.8. La retirada del producte

En el cas de tenir que retirar algun producte del mercat l'empresa té implantat i en funcionament un procediment que especifica com realitzar una retirada de producte. Procediment per la retirada de producte del mercat (P-020)

5.9. El control del producte no conforme i les mesures correctores

L'empresa disposa d'un seguit de procediments per tractar les no conformitats i assegurar que els productes no conformes estan clarament definits, etiquetats i separats dels altres.

L'objectiu d'anàlisi de les causes i l'aplicació de mesures correctores és la millora continua del producte i dels serveis que es donen al client.

- Procediment de control productes no conformes (P-010)
- Procediment d'inspecció del producte (P-013)
- Procediment d'accions correctores i preventives (P-014)

Elaborat	Revisat	Aprovat
Per: Dept.: Data: Firma:	Per: Dept.: Firma: Data:	Per: Dept.: Firma: Data: