



## **Manual de Calidad**

### **Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad e inocuidad**

#### **Requisitos generales del sistema**

El sistema de gestión de la calidad, está conformado por nuestro personal, la forma en que nos relacionamos, los procesos, procedimientos así como por los recursos que utilizamos para garantizar la calidad de nuestros productos y servicios, en donde involucramos cada paso - desde el diseño hasta su entrega y el servicio posterior a éste.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad que implantamos

implican que:

- Identificamos y determinamos los procesos que intervienen en el.
- Determinamos la secuencia e interacción de estos
- Determinamos los criterios y procedimiento se requieren para asegurar su efectiva operación y control
- Aseguramos la disponibilidad de la información necesaria para soportar su operación y seguimiento.
- Proporcionamos seguimiento y análisis e implantamos, cuando se requiere, las acciones necesarias para alcanzar los resultados planeados y la mejora continua.

#### **Documentación**

Para que nuestro sistema opere consistentemente, se mantenga y pueda mejorarse, hemos establecido, documentado e implantado documentos, considerando de mayor jerarquía el presente Manual ya que contiene la política de calidad y los objetivos de calidad, así como los lineamientos de nuestro sistema del cual se derivan los procedimientos requeridos en base al Procedimiento de elaboración de documentos (PR-AD-01), más los documentos que requerimos en Comercial Atocpan S.C. de R.L. de C.V., incluyendo los procedimientos, los formatos de calidad, de tal manera que podemos asegurar la operación efectiva y el control de nuestros procesos.



Nuestros documentos se han elaborado y clasificado en tres, según su jerarquía y aplicación.

### **Control de documentos**

Controlamos los documentos requeridos por nuestro sistema bajo las siguientes políticas:

- Sometiéndolos a aprobación antes de ser editados, para validar su aplicación y adecuada funcionalidad.
- Revisándolos y actualizándolos cuando sea necesario, sometiendo nuevamente a aprobación; los cambios se identifican, así como el estado actual de los documentos para asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los lugares previstos para su uso.
- Se estableció una codificación en los documentos para fácilmente identificarlos y darles seguimiento.
- Con las copias controladas se evita el uso no intencionado de documentos obsoletos, identificándoles adecuadamente cuando se requiere retener un documento o identificar en lugar en donde se ocupa.

### **Control de Registros de Calidad**

Consideramos a los registros de calidad como un tipo especial de documento por lo que establecimos y mantenemos registros de calidad para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como del funcionamiento efectivo de nuestro sistema. Los registros de calidad permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables.

### **Objetivos de la Calidad**

Nuestro Director General con el apoyo del subdirector de operaciones, se aseguran que los objetivos de la calidad:

Son establecidos para todas las funciones y niveles relevantes dentro de la organización; son medidos y son consistentes con la política de la calidad, incluyendo el compromiso de mejora continua; Incluyen aquellos objetivos necesarios para satisfacer los requisitos de los productos y servicios



## **Planificación del sistema de gestión de la calidad e inocuidad**

Es función principal del equipo de inocuidad, integrado por los gerentes de cada área incluyendo al Director General con el apoyo del gerente de calidad, asegurarse que los recursos necesarios se identifican y planifican, con la finalidad de lograr los objetivos de la calidad establecidos.

Esta planificación incluye:

- Los procesos del sistema de gestión de la calidad
- Los recursos necesarios para la implantación, mantenimiento y mejora continua del sistema
- La mejora continua del sistema de gestión de la calidad

La planificación asegura que los cambios son llevados a cabo de manera controlada y que la integridad de nuestro sistema se mantiene.

## **Revisión de la Dirección**

La revisión del sistema de gestión de calidad por parte de la dirección y el área de aseguramiento de calidad debe de asegurar su continua consistencia, adecuación y eficacia. Esta revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

## **Procedimientos para la Gestión de Calidad e inocuidad**

### **Generalidades**

Comercial Atocpan S.C. de R.L. de C.V. planifica y opera los procesos necesarios requeridos para la elaboración de alimentos inocuos, para lo cual implementa y lleva a cabo actividades que han sido planeadas con la finalidad de asegurar su eficacia así como el considerar cualquier cambio que se pueda generar.

Para cumplir con lo anterior se establecen los Programas de Prerrequisitos PPR señalados en la sección VI.2 de este manual.



## Programas de prerrequisitos (PPR)

Comercial Atocpan S.C. de R.L. de C.V. establece, implementa y mantiene Programas de Prerrequisitos (PPR) mediante los cuales controla:

- a) La probabilidad de que se presenten peligros dentro del ambiente de trabajo que afecten la inocuidad del producto,
- b) La contaminación biológica, química y física del producto, incluyendo la contaminación cruzada que se pueda presentar entre los mismos productos,
- c) Los niveles de peligro de en la inocuidad del producto y su proceso de elaboración.

Los PPR son establecidos tomando en consideración las necesidades de la organización y se consideran que son apropiados al tamaño, tipo de operación y a la naturaleza de los productos que se elaboran.

Dichos programas son implementados a través del sistema de producción lo cual incluye desde la recepción de materia prima hasta la entrega del producto al cliente.

El Área de aseguramiento de la calidad revisa, analiza y evalúa los PPR. Comercial Atocpan S.C. de R.L. de C.V. al seleccionar y establecer los PPR ha identificado y considerado los requisitos legales y reglamentarios apropiados para dicho propósito.

Los programas de PPR que se establecen son (En revisión):

- τ Construcción y distribución de los edificios\
- τ Distribución de la planta e instalaciones de trabajo τ Servicios\
- τ Disposición de desechos\
- τ Equipos\
- τ Compras\
- τ Contaminación cruzada\
- τ Limpieza y desinfección\
- τ Control de plagas
- τ Higiene personal.\
- τ Re-proceso.\
- τ Retiro de Producto\
- τ Almacenamiento
- ∩ La información del producto
- τ Bioterrorismo



### **Control de calidad en recepción.**

Este procedimiento describe la evaluación en la recepción de materia prima PR-CA-01, previamente evaluada conforme al procedimiento de Muestras iniciales PR-CA-07, se establece y describe los métodos de muestreo aplicables durante la recepción de materias primas y material de empaque.

El alcance del procedimiento aplica a toda la materia prima y material de empaque y embalaje que ingrese a Comercial Atocpan S.C de R.L. de C.V.

### **Control de calidad en producción.**

Medir el funcionamiento del proceso en producción de la empresa Comercial Atocpan S.C de R.L de C.V, mediante la recolección, organización e interpretación de datos con herramientas estadísticas para asegurar que los procesos cumplen con los estándares de calidad, de acuerdo al Control estadístico de producto terminado (PR-CA-02).

Este procedimiento tiene alcance en el almacén de materias primas para el control de tostado del ajonjolí, humedad de las materias primas críticas en recepción, y, en el área de producción para el control de humedad en pastas y polvos, aceite en pastas, granulometría en polvos y análisis microbiológicos.

### **Control de calidad en producto terminado.**

Este procedimiento PR-CA-03 describe la evaluación de control de calidad en el producto terminado, se establece y describe los métodos de muestreo y check-list de verificación aplicables.

El alcance del procedimiento se aplica al grupo crítico de producto terminado basado en la demanda de venta, en todas sus presentaciones.

- Mole Especial Rojo almendrado en polvo y pasta,
- Mole Rojo Picoso en polvo y pasta,
- Mole Rojo Dulce en polvo y pasta,
- Mole Rojo Atocpan en polvo y pasta, y,
- Mole food service en pasta. \

También aplica para el cumplimiento de las buenas prácticas de almacén, y se tendrá evidencia en el formato de Verificación de almacenes FR-CA-03-01



### **Control de análisis fisicoquímicos.**

El presente procedimiento PR-CA-04 tiene como propósito establecer y describir los análisis fisicoquímicos que se realizarán a los insumos que ingresen y se procesen en Comercial Atocpan S.C de R.L. de C.V.

Su alcance es aplicable para el análisis fisicoquímico de materias primas, material de envase y embalaje, producto en proceso y producto terminado.

### **Control de análisis microbiológico.**

El presente procedimiento tiene como propósito establecer y describir los análisis microbiológicos que se realizarán a los insumos que ingresen y se procesen en Comercial Atocpan S.C de R.L. de C.V., mediante el registro del procedimiento PR-CA-05.

Su alcance es aplicable para el análisis microbiológico de materias primas, producto en proceso y producto terminado.

### **Seguimiento post-venta de producto terminado.**

Medir el nivel de satisfacción del cliente a través del cumplimiento de sus expectativas sensoriales siguiendo el procedimiento PR-CA-06.

Este procedimiento es aplicable para la medición de la satisfacción de nuestros productos con el cliente. Además de tener alcance con las quejas que puedan surgir con la no satisfacción del cliente.

### **Procedimiento de evaluación de muestras iniciales.**

Establecer y describir el procedimiento de evaluación de muestras iniciales a través del procedimiento PR-CA-07.

El procedimiento aplica a la evaluación de muestras iniciales que Abastecimiento considere como potencial de compra.

### **Plan de mejora continua para productos del grupo crítico.**

El plan de mejora continua propone establecer los lineamientos para la realización de proyectos de mejora siguiendo el procedimiento PR-CA-08.

Los lineamientos establecidos en este procedimiento son aplicables en todas las áreas del Sistema de Gestión de inocuidad Alimentaria (SGIA) gestionado en Comercial Atocpan S.C de R.L. de C.V.



### **Plan de desarrollo de nuevos productos**

Establecer los lineamientos a seguir para realizar pruebas de desarrollo de nuevos productos en Comercial Atocpan SC de RL de CV. Aplica a todos los desarrollos generados en Comercial Atocpan SC de RL de CV.

### **Plan de auditoria a instalaciones de grupo crítico de proveedores**

Definir los lineamientos a seguir para la selección, compra y desarrollo de los proveedores de materias primas y material de empaque. Este procedimiento es aplicable para la compra de insumos utilizados en Comercial Atocpan SC de RL de CV.

### **Trazabilidad**

Establecer los lineamientos para el Rastreo y Retiro de los productos dentro del alcance del Sistema de Trazabilidad en Comercial Atocpan S.C. de R.L. de C.V., bajo el procedimiento de Rastreo y retiro de producto PR-CA-11.  
Aplica a las todas las áreas donde se realice parte de la operación en Comercial Atocpan S.C. de R.L. de C.V.

### **Gestión de Recursos**

#### **Provisión de Recursos**

Cotidianamente y/o a través de las reuniones del comité de calidad se determinan y proveen oportunamente los recursos necesarios para implantar, mantener y mejorar continuamente la eficacia de los procesos del sistema de gestión de la calidad y para lograr la satisfacción del cliente

#### **Mejora continua**

En Comercial Atocpan S.C. de R.L. de C.V. es obligatorio mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

#### **Acción correctiva**

A través del comité de calidad y del personal que conformamos Comercial Atocpan S.C. de R.L. de C.V. tomamos acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser



apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Contamos con un procedimiento documentado PR-CA-06 Seguimiento post-venta a producto terminado, para definir los requisitos para revisar las quejas de los clientes; determinar las causas de las no conformidades, evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar los resultados de las acciones tomadas revisar las acciones correctivas tomadas. Conservamos registros de las acciones correctivas implantadas.

### **Acción preventiva**

En Comercial Atocpan S.C. de R.L. de C.V.determinamos acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. Conservamos registros de las acciones correctivas implantadas.

### **REFERENCIAS**

- NOM-251-SSA1-2009 Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios

