

Cacao Export S.A. Departamento de Aseguramiento de Calidad	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		
Código: CAE-MC-01	Versión: 2013-1	Página 1 de 15	FECHA: 26/09/2013

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD CACAO EXPORT S.A.




FECHA DE OFICIALIZACIÓN: SEPTIEMBRE, 2013


Cacao Export S.A. Departamento de Aseguramiento de Calidad	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		
Código: CAE-MC-01	Versión: 2013-1	Página 2 de 15	FECHA: 26/09/2013

CONTENIDO


CONTENIDO		2
1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL		5
1.1. Objetivo y Campo de Aplicación del Manual de Calidad		5
1.2. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad para Cacao Export S.A.		5
1.3. Contenido del Manual		5
1.4. Uso del Manual		5
2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA		5
2.1. Aspectos Generales de la Empresa		5
• Razón Social y RUC		6
• Objetivo Social		6
• Jurisdicción		6
2.2. Funciones y Competencias		6
2.3. Estructura Orgánica		6
2.4. Organigrama de la Empresa		6
3. POLÍTICA, OBJETIVOS, VISIÓN Y MISIÓN		7
3.1. Política de Calidad		7
3.2. Objetivos de Calidad		7
3.3. Perfil Corporativo		7
3.3.1. Misión		7
3.3.2. Visión		7
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		7
4.1. Requisitos Generales		7
• Identificación, Secuencia e Interacción de los Procesos		7
• Criterios, Métodos, Disponibilidad de Recursos, Seguimiento y Medición		8
• Acciones y Mejora Continua		8
• Puntos de Control sobre Riesgos		8
4.2. Gestión Documental		8
4.2.1. Generalidades		8
4.2.2. Manual de Calidad		8
4.2.3. Control de Documentos		8

Cacao Export S.A. Departamento de Aseguramiento de Calidad	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		
Código: CAE-MC-01	Versión: 2013-1	Página 3 de 15	FECHA: 26/09/2013

4.2.4.	Control de Registros	8
4.3.	Diagrama de Procesos	8
4.4.	Listado de Documentos Internos	9
4.5.	Codificación de Documentos	10
5.	RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA	10
5.1.	Responsabilidad de la Gerencia	10
5.2.	Enfoque al cliente	10
5.3.	Política de Calidad	11
5.4.	Planificación	11
5.4.1.	Objetivos de Calidad	11
5.4.2.	Planificación Estratégica del Sistema de Gestión de Calidad	11
5.5.	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	11
5.5.1.	Responsabilidad y Autoridad	11
5.5.1.1.	Gerente General	11
5.5.1.2.	Departamento de Aseguramiento de Calidad	12
5.5.1.3.	Responsabilidades del Departamento de Calidad en los Procesos	12
5.5.1.4.	Supervisores de Procesos	12
5.6.	Revisión por parte de la Gerencia General	12
5.6.1.	Generalidades	12
5.6.2.	Información para la Revisión	12
5.6.3.	Resultados de la Revisión	13
6.	GESTIÓN DE RECURSOS	13
6.1.	Provisión de Recursos	13
6.2.	Recursos Humanos	13
6.2.1.	Generalidades	13
6.2.2.	Competencia, Toma de Conciencia y Formación	13
6.3.	Infraestructura	14
6.4.	Ambiente de Trabajo	14
7.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	14
7.1.	Generalidades	14
7.2.	Seguimiento y Medición	14
7.2.1.	Satisfacción del cliente	14

Cacao Export S.A. Departamento de Aseguramiento de Calidad	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		
Código: CAE-MC-01	Versión: 2013-1	Página 4 de 15	FECHA: 26/09/2013

7.2.2.	Auditoría Interna _____	14
7.2.3.	Medición y Seguimiento de los Procesos _____	14
7.2.4.	Medición y Seguimiento del Servicio _____	14
7.3.	Control de Reclamos _____	15
7.4.	Análisis de Datos _____	15
7.5.	Mejora _____	15
7.5.1.	Mejora Continua _____	15
7.5.2.	Acciones Preventivas y Correctivas _____	15

Cacao Export S.A. Departamento de Aseguramiento de Calidad	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		
Código: CAE-MC-01	Versión: 2013-1	Página 5 de 15	FECHA: 26/09/2013

1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL

1.1. Objetivo y Campo de Aplicación del Manual de Calidad

El presente manual describe la política de calidad como eje orientador en la producción del cultivo de cacao, por medio de la aplicación de normas de Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) y Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) en la descripción e interacción de los procesos existentes.

1.2. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad para Cacao Export S.A.

El Sistema de Gestión de Calidad, estructurado en base a normas técnicas y tecnológicas en la aplicación de BPA's y BPM's, está orientado al mejoramiento del ejercicio de las competencias de la empresa como productor de cacao, comprendiendo el cultivo, fermentación, secado, beneficio, almacenamiento y reclamos del cliente.

1.3. Contenido del Manual

Este manual describe el cumplimiento de cada uno de los requisitos del Departamento de Aseguramiento de Calidad de Cacao Export S.A. en función de los procesos con los cuales la empresa cumple con sus fines establecidos legalmente. Está conformado por secciones y anexos. Cada una de las secciones describe un tema de particular interés para la empresa definidos de la siguiente manera:

Sección 1. Presentación del Manual. Orienta a los colaboradores, inspectores, usuarios o cualquier otra parte interesada sobre el uso y manejo del Manual de Calidad. También incluye un resumen del mismo.

Sección 2. Presentación de la Empresa. En esta sección se describe todo lo relacionado con los aspectos generales, su creación, estructura orgánica y sus máximos estamentos a nivel institucional.

Sección 3. Política, Misión y Visión. Define la política de la calidad, con fundamento en la misión y visión de la empresa.

Sección 4. Sistema de Gestión de Calidad. Describe de forma general el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, lo mismo que la estructura documental utilizada para carácter de cada uno de los procesos y sus respectivas actividades.

Sección 5. Responsabilidad de la Gerencia. Corresponde a las obligaciones de los integrantes de Consejo Directivo en la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa.

Sección 6. Gestión de los Recursos. Esta sección explica la forma cómo la empresa gestiona la disponibilidad de recursos, tanto de infraestructura como humanos, para los cumplir con los objetivos estratégicos de la política de calidad.

Sección 7. Medición, Análisis y Mejora. Contiene las herramientas para la mejora del Sistema de Gestión de Calidad. Estas son auditorías internas de calidad, acciones correctivas y acciones preventivas.

1.4. Uso del Manual

Este manual debe ser leído bajo las consideraciones y criterios del Departamento de Aseguramiento de Calidad de Cacao Export S.A. contenidos en cada una de las caracterizaciones. El manual se encontrará principalmente en las instalaciones de cada una de las dependencias de la empresa y se puede consultar a través de la red interna, en la carpeta pública del Departamento de Aseguramiento de Calidad.

2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

2.1. Aspectos Generales de la Empresa

Cacao Export S.A. Departamento de Aseguramiento de Calidad	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		
Código: CAE-MC-01	Versión: 2013-1	Página 6 de 15	FECHA: 26/09/2013

- **Razón Social y RUC**

Cacao Export S.A. Caexport; 1792330858001

- **Objetivo Social**

El objetivo social de Cacao Export S.A. es el de comercializar cacao en el mercado de exportación como sub-producto para la elaboración de chocolates de calidad diferenciada, a través de la búsqueda de mercados internacionales para disponer, administrar, manejar, ubicar y aprovechar la producción agrícola conforme las regulaciones y normativa del Ecuador e internacionales, a fin de promover la producción agrícola en el país.

- **Jurisdicción**

La empresa ejerce su jurisdicción en el área territorial de la parroquia Enokanki, cantón La Joya de los Sachas, provincia de Orellana, donde cuenta con su finca propia para el desarrollo del cultivo. En la misma, cuenta con sus instalaciones administrativas y postcosecha.

2.2. Funciones y Competencias

Cacao Export S.A. es una empresa que se dedica a la producción del cultivo de cacao. Entre sus procesos comprende la siembra de plantas de cacao, labores culturales, fertilización, manejo de plagas y enfermedades, control de malezas, cosecha, fermentación, secado, almacenamiento y comercialización. Para este efecto, contempla competencias de planeación estratégica, estandarización y calidad total aplicadas a los diferentes procesos de la empresa. De esta manera, generar un producto estandarizado de calidad diferenciada.


2.3. Estructura Orgánica

Cacao Export S.A. tiene dos órganos principales de dirección y administración que son:

- Consejo Directivo. Conformado por el grupo de inversionistas y el representante legal.
- Gerente General. Es el representante administrativo de la empresa.

2.4. Organigrama de la Empresa



Cacao Export S.A. Departamento de Aseguramiento de Calidad	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		
Código: CAE-MC-01	Versión: 2013-1	Página 7 de 15	FECHA: 26/09/2013

3. POLÍTICA, OBJETIVOS, VISIÓN Y MISIÓN

3.1. Política de Calidad

Orientar las acciones de Cacao Export S.A. a través del mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad para proporcionar un producto diferenciado para la elaboración de chocolate de alta calidad, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

3.2. Objetivos de Calidad

- Promover e implementar los principios técnicos y tecnológicos de Buenas Prácticas Agrícolas y Buenas Prácticas de Manufactura en la producción y beneficio del cultivo de cacao.
- Fortalecer el control y seguimiento técnico y trazable de los productos y procesos a ejecutar dentro de las competencias de la empresa.
- Proporcionar y mantener el talento humano competente y los criterios y especificaciones técnicas para el mejoramiento de los procesos de la empresa.
- Asegurar la revisión continua del Sistema de Gestión de Calidad a través de los procedimientos, registros, auditoría interna y demás herramientas aplicables.
- Aumentar la satisfacción de nuestros clientes asegurando y mejorando la calidad estándar del producto de nuestra empresa.

3.3. Perfil Corporativo

3.3.1. Misión

Brindar a nuestros clientes productos ligados a estándares de una empresa de clase mundial en cuanto a producción, calidad y distribución, por medio de un constante trabajo del equipo humano para cumplir nuestros objetivos organizacionales y ampliar relaciones comerciales, con valores que demuestren nuestro compromiso en brindar un mejor servicio, calidad total superior y entera responsabilidad en la satisfacción de nuestros clientes.

3.3.2. Visión


Ser el líder y referente mundial en los procesos aplicados a la producción y beneficio del cacao, aplicando los conceptos de planeación estratégica, estandarización y calidad total en todos nuestros puestos de trabajo y considerando el bienestar y satisfacción tanto de los que hacemos Cacao Export S.A., así como de nuestros proveedores, socios y clientes.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4.1. Requisitos Generales

• Identificación, Secuencia e Interacción de los Procesos

Cacao Export S.A. ha establecido un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con las principales competencia que ejerce. Así mismo, ha identificado los principales procesos, su aplicación, secuencia e interacción en la empresa a través del Procedimiento de Cultivo, Procedimiento de Cosecha, Procedimiento de Fermentación, Procedimiento de Secado, Procedimiento de Almacenamiento y Procedimiento de Reclamos; y en la caracterización de cada uno de ellos en los anexos a este documento.

Cacao Export S.A. Departamento de Aseguramiento de Calidad	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		
Código: CAE-MC-01	Versión: 2013-1	Página 8 de 15	FECHA: 26/09/2013

- **Criterios, Métodos, Disponibilidad de Recursos, Seguimiento y Medición**

El Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, a través de su Departamento de Aseguramiento de Calidad, efectúa el seguimiento, medición y análisis de la eficacia, eficiencia, y efectividad de sus procesos y resultados, asegurando la operatividad de los mismos.

- **Acciones y Mejora Continua**

La empresa implementará las acciones necesarias y adecuadas para alcanzar cada uno de los resultados definidos por el Sistema de Gestión de Calidad. De igual manera, incorporará proyectos de mejora dentro de cada uno de los procesos.

- **Puntos de Control sobre Riesgos**

La empresa a través de su Diagrama de Procesos, ha identificado e incluido en sus Protocolos de Calidad cada uno de los puntos de control sobre los riesgos de mayor probabilidad de ocurrencia o que puedan generar un impacto considerable en los objetivos estratégicos de la empresa.

4.2. Gestión Documental

4.2.1. Generalidades

La declaración documentada de la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad se encuentran a la sección 3 del presente manual.

El Departamento de Aseguramiento de Calidad, por medio de su recurso humano, es un instrumento que orienta a la empresa en la estandarización, presentación y formas de documentación.

Tanto los procedimientos documentados, como los registros de control de procesos, se establecen en el Sistema de Gestión de Calidad, y se enuncian en los numerales respectivos de este manual.

Los documentos requeridos por la empresa para asegurar la planificación, operación y control de los procesos son mencionados en la descripción de cada uno de estos y en el Listado de Documentos Internos.

4.2.2. Manual de Calidad

En el Manual de Calidad, la empresa define el alcance y detalle de su Sistema de Gestión de Calidad. De igual manera, se hace referencia a los procedimientos documentados.

4.2.3. Control de Documentos

La empresa establece las disposiciones para la aprobación, revisión, actualización, disponibilidad en los puntos de uso, identificación de cambios y estado en cada una de las etapas del proceso del producto. Esta estructura documental garantiza una herramienta eficiente, eficaz y efectiva para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

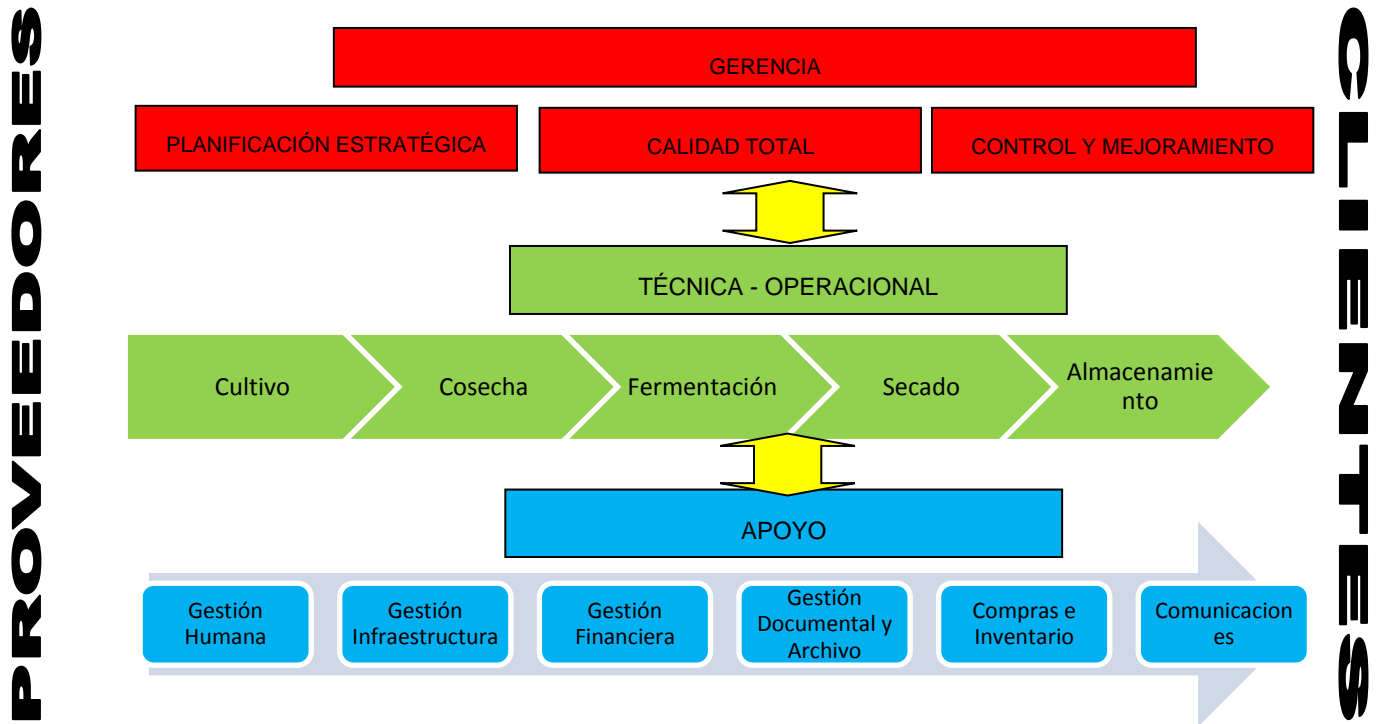
4.2.4. Control de Registros

Los registros del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa son una fuente para la identificación y trazabilidad de los procesos. En cada una de las etapas de los Procedimiento de Cultivo, Procedimiento de Cosecha, Procedimiento de Fermentación, Procedimiento de Secado, Procedimiento de Almacenamiento y Procedimiento de Reclamos, se establecen los controles para la identificación, trazabilidad, descripción, características, mediciones y control de los procesos en los Registros de Calidad.

4.3. Diagrama de Procesos

Cacao Export S.A. Departamento de Aseguramiento de Calidad	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		
Código: CAE-MC-01	Versión: 2013-1	Página 9 de 15	FECHA: 26/09/2013

El diagrama de procesos se concibe como el instrumento que identifica los diferentes procesos del Sistema de Gestión de Calidad y se configura como un diagrama general que muestra la relación entre los grupos de procesos en los distintos niveles de la operación.



4.4. Listado de Documentos Internos

Para efecto de sus procesos operativos y administrativos la empresa ha estructurado su gestión documental de la siguiente manera:

1. CAE-MC-01 Manual de Calidad
 - 1.1. Presentación del Manual
 - 1.2. Presentación de la empresa
 - 1.3. Política, Objetivo, Misión y Visión
 - 1.4. Sistema de Gestión de Calidad
 - 1.5. Responsabilidad de la Gerencia
 - 1.6. Gestión de Recursos
 - 1.7. Medición, Análisis y Mejora
2. CAE-MC-02 Procedimiento de Cultivo
 - 2.1. CAE-FR-01 Programa de Labores
 - 2.2. CAE-FR-02 Registro de Labores y Rendimientos
 - 2.3. CAE-FR-03 Registro de Fumigaciones
 - 2.4. CAE-FR-04 Registro de Fertilización
3. CAE-MC-03 Procedimiento de Cosecha
4. CAE-MC-04 Procedimiento de Fermentación
 - 4.1. CAE-FR-05 Control de Fermentación
5. CAE-MC-05 Procedimiento de Secado

Cacao Export S.A. Departamento de Aseguramiento de Calidad	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		
Código: CAE-MC-01	Versión: 2013-1	Página 10 de 15	FECHA: 26/09/2013

- 5.1. CAE-FR-06 Control de Secado
- 6. CAE-MC-06 Protocolo de Calidad del Producto
- 7. CAE-MC-07 Procedimiento de Almacenamiento
- 8. CAE-MC-08 Procedimiento de Reclamos
- 9. CAE-MC-09 Procedimiento de Inventario y Adquisiciones
- 10. CAE-MC-10 Procedimiento de Auditoría Interna
- 11. CAE-FR-07 Acta de Capacitaciones
- 12. CAE-FR-08 Acta de Reuniones

4.5. Codificación de Documentos

La codificación de documentos del Sistema de Gestión de Calidad se basa en tres niveles jerárquicos, a saber:

- a) Manual de Calidad (MC)
Incluyen los documentos generales del Sistema de Gestión de Calidad, aplicables a todos los procesos de producción ejecutables.
- b) Formatos y Registros (FR)
Incluyen los documentos de registro, control y auditoría del Sistema de Gestión de Calidad, con las especificaciones necesarias por proceso.
- c) Anexos (AN)
Incluyen los documentos con carácter explicativo y complementario del Sistema de Gestión de Calidad.

De esta manera, la codificación de documentos empezará con las letras “CAE” (Cacao Export S.A.) como distintivo de la empresa, seguidos de la codificación jerárquica y un numeral de dos dígitos en el orden secuencial que amerite la documentación.

5. RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA

5.1. Responsabilidad de la Gerencia

El Departamento de Aseguramiento de Calidad de la empresa orienta todos los esfuerzos y gestiona recursos para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad, enfocándose en el fortalecimiento de los procesos a través de la estructuración de proyectos de mejora y la adopción de acciones preventivas y correctivas.

Así mismo, el Departamento de Aseguramiento de Calidad realiza revisiones periódicas al Sistema de Gestión de Calidad con el fin de establecer su comportamiento y cumplimiento de los requisitos del servicio prestado.


Como se identifica en cada uno de los procesos del Manual de Calidad, el Departamento de Aseguramiento de Calidad dispone de los recursos necesarios para el desarrollo efectivo de los mismos, con aprobación anticipada del presupuesto por parte del Gerente General, especificando los rubros a afectar por cada proyecto. La utilización de Protocolos de Calidad para cada uno de los procesos y productos constituye una herramienta fundamental para cumplir con el propósito de divulgación de los requerimientos de los clientes.

La política y los objetivos de calidad se establecen en el presente manual. Así, la empresa divulga de manera oportuna y constante los cambios del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo la estrategia operativa del mismo.

5.2. Enfoque al cliente

La empresa define al cliente como todas aquellas personas naturales o jurídicas que se benefician de la compra de los productos de Cacao Export S.A.

La normativa aplicable a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad determina los requisitos de los clientes de la empresa. Todos estos conceptos se evidencian en los Protocolos de Calidad para cada uno de los procesos

Cacao Export S.A. Departamento de Aseguramiento de Calidad	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		
Código: CAE-MC-01	Versión: 2013-1	Página 11 de 15	FECHA: 26/09/2013

y productos, en donde se determinan las necesidades del cliente y los métodos para evaluar y asegurar la calidad de los productos exportados.

5.3. Política de Calidad

La política de calidad se encuentra documentada en este manual en su sección 3 y fue establecida de acuerdo a la misión y visión de Cacao Export S.A. En ella se establece el compromiso de la organización con respecto al mejoramiento de los servicios y la importancia del cumplimiento de los requisitos de los clientes.

5.4. Planificación

El Departamento de Aseguramiento de Calidad, mediante planeación estratégica, determina los objetivos de la calidad y las consideraciones para el Sistema de Gestión de Calidad.

5.4.1. Objetivos de Calidad

Los objetivos son establecidos de acuerdo a la política de calidad y sus logros se miden a través de indicadores. Dichos objetivos se encuentran insertos en los Protocolos de Calidad por proceso y producto y son controlados a través de los formatos de Control de Fermentación y Control de Secado, cada uno de ellos específicos para la supervisión de cada nivel de responsabilidad en el producto.

5.4.2. Planificación Estratégica del Sistema de Gestión de Calidad

Para lograr la integridad y sostenibilidad del Sistema de Gestión de Calidad cuando se requieren cambios en este, la planeación estratégica e implementación de las modificaciones se realizan bajo la vigilancia y control de la Gerencia Técnica, quien evalúa y presenta para su aprobación por parte de la Gerencia General.

5.5. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

El Departamento de Calidad en función de garantizar la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad ha determinado una estructura específica para el funcionamiento del sistema. De igual manera, se han establecido los canales de comunicación requeridos para la divulgación y control del sistema.

5.5.1. Responsabilidad y Autoridad

La estructura organizacional para la implementación y mantenimiento del Sistema de Calidad, liderada por el Departamento de Aseguramiento de Calidad, tiene la responsabilidad de definir y aplicar mecanismos de control en los procesos y procedimientos, a fin de garantizar la adecuada protección de los recursos, la eficiencia, eficacia y transparencia de los procesos, la oportunidad y confiabilidad de la información y sus registros, y el cumplimiento de las funciones y objetivos organizacionales.

Es función del Gerente General propiciar los espacios y asignar los recursos necesarios que posibiliten la adecuada aplicación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa.


La estructura del Sistema de Gestión de Calidad se describe a continuación, con sus respectivos niveles de responsabilidad y autoridad:

5.5.1.1. Gerente General

En el marco de dirigir, coordinar y controlar las actividades de la entidad, a continuación se presentan las responsabilidades del Gerente General respecto al Sistema de Gestión de Calidad.

Funciones relativas a la calidad:

- Establecer y modificar la política y los objetivos de calidad orientados al cumplimiento de los procesos operativos y administrativos en la empresa.
- Definir y proporcionar los recursos humanos, de infraestructura y económicos requeridos para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de gestión de Calidad.

Cacao Export S.A. Departamento de Aseguramiento de Calidad	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		
Código: CAE-MC-01	Versión: 2013-1	Página 12 de 15	FECHA: 26/09/2013

- Evaluar periódicamente el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad en conjunto con el Departamento de Aseguramiento de Calidad.
- Realizar la revisión del Sistema de Gestión de Calidad y validar sus planes de mejoramiento.
- Las demás que se asignen en el proceso de planeación estratégica.

5.5.1.2. Departamento de Aseguramiento de Calidad

El Departamento de Calidad es un servidor del nivel directivo y fue designado mediante acto administrativo por el Gerente General.

El Departamento de Calidad es de carácter técnico y realiza un seguimiento detallado al funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, asegurando el cumplimiento de los requisitos propuestos por Cacao Export S.A.

5.5.1.3. Responsabilidades del Departamento de Calidad en los Procesos

El Departamento de Calidad lidera la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad en cada uno de los procesos de la empresa.

Funciones relativas a la calidad:

- Coordinar con el Departamento Técnico la metodología de ejecución, especificaciones de cada proceso y las actividades necesarias para el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Revisar periódicamente el cumplimiento de las disposiciones establecidas en cada uno de los procedimientos y demás documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Informar al Gerente General sobre el estado de implementación, mantenimiento y mejora de los procesos a su cargo.
- Proponer, cuando sea pertinente, acciones preventivas, correctivas y de mejoramiento para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Participar en la ejecución de la estrategia de divulgación, sensibilización, comunicación y control de procesos según se lo indique la planeación de actividades.
- Las demás que hayan sido establecidas en las descripciones de procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad.

5.5.1.4. Supervisores de Procesos

Los supervisores de procesos realizan cada una de las actividades de los procesos a su cargo.

Responsabilidades:


- Controlar el desarrollo y el cumplimiento de las actividades contempladas en cada uno de los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad durante los procesos laborales, acorde con las disposiciones establecidas y la normativa vigente.
- Proponer acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Proponer los cambios necesarios para mantener la integridad del Sistema de Gestión de Calidad.
- Las demás que hayan sido establecidas en los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad.

5.6. Revisión por parte de la Gerencia General

5.6.1. Generalidades

La Gerencia General, en conjunto con el Departamento de Aseguramiento de Calidad, realizará en una reunión trimestral, el último viernes de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre, la revisión del documento denominado "Informe de Revisión por la Gerencia General".

5.6.2. Información para la Revisión

Cacao Export S.A. Departamento de Aseguramiento de Calidad	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		
Código: CAE-MC-01	Versión: 2013-1	Página 13 de 15	FECHA: 26/09/2013

El documento “Informe para la Revisión por la Gerencia General” incluye la siguiente información:

- a. Resultados de auditorías: hallazgos por procesos, no conformidades por procesos, observaciones y puntos positivos.
- b. Retroalimentación del cliente: Reclamos y reportes en cuanto a la calidad de los productos vendidos.
- c. Desempeño de los procesos y conformidad del servicio: Indicadores establecidos en cada uno de los procesos.
- d. Estado de acciones preventivas y correctivas: Abiertas, cerradas, porcentaje de cumplimiento, etc.
- e. Acciones de seguimiento previstas de revisiones por la Gerencia: Información sobre revisiones anteriores.
- f. Recomendaciones sugeridas por el Gerente General
- g. Seguimiento y actualización de riesgos

5.6.3. Resultados de la Revisión

El Departamento de Aseguramiento de Calidad registra los resultados de la revisión en un acta que incluya las decisiones y acciones, así como los responsables a realizarlas, en cuanto a:

- a. La mejora de eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y sus procesos
- b. La mejora en el servicio en relación con los requisitos de calidad, y;
- c. Las necesidades de recursos

6. GESTIÓN DE RECURSOS

6.1. Provisión de Recursos

Cacao Export S.A. determina los recursos, humanos y de infraestructura, necesarios para implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad, identificados de acuerdo a la necesidad del cumplimiento de sus procesos de producción de cultivo de cacao.

De igual manera, dispone de los recursos para el desarrollo efectivo de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, con indicación de éstos en el presupuesto, especificando los rubros a afectar por cada proyecto.

6.2. Recursos Humanos

6.2.1. Generalidades


La empresa establece los requisitos exigidos para proveer los cargos definiendo las competencias básicas que deben cumplir los funcionarios en términos de educación, formación, habilidades y experiencia.

Basada en estas competencias, la empresa garantiza que sus colaboradores son personas calificadas, aptas para ejercer las actividades asignadas, dejando evidencia objetiva en las hojas de vida y documentos de soporte que son archivados en la oficina central.

6.2.2. Competencia, Toma de Conciencia y Formación

Anualmente, se elabora y aprueba el Programa de Capacitación para los colaboradores de la empresa en el área administrativa y operativa, con el objetivo de lograr los niveles de competencia requeridos para el Sistema de Gestión de Calidad. Para dar cumplimiento a lo anterior, el Departamento de Aseguramiento de Calidad realiza capacitaciones constantes y oportunas de acuerdo con los temas y proceso donde se desempeña el colaborador.

El diagnóstico de las necesidades de capacitación se constituye en la entrada para la elaboración del programa. Dicho diagnóstico se fundamenta en las evaluaciones realizadas a los colaboradores y los procesos de la

Cacao Export S.A. Departamento de Aseguramiento de Calidad	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		
Código: CAE-MC-01	Versión: 2013-1	Página 14 de 15	FECHA: 26/09/2013

empresa. Adicionalmente y acorde con las prioridades del Plan de Acción de la empresa se integrarán necesidades puntuales de formación.

Adicionalmente, cuando se reciban solicitudes de formación de los colaboradores, que no hayan estado contenidas en el Programa de Capacitación, se hará la solicitud a través del Gerente General.

6.3. Infraestructura

La sede de la empresa se encuentra ubicada en la comunidad Chimboracense, Km7 entrando por el pozo Sacha 32, parroquia Enokanki, cantón La Joya de los Sachas, provincia de Orellana. En ella se ubica la finca y las instalaciones administrativas concentradas en la infraestructura adecuada para el ejercicio.

La empresa dispone de la maquinaria, equipos y servicios necesarios para el adecuado soporte a las actividades que se desarrollan en el interior de esta.

6.4. Ambiente de Trabajo

La empresa garantiza en sus instalaciones un ambiente de trabajo adecuado para la ejecución de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad. Para ello dispone de instalaciones confortables con espacio provisto para una óptima atención de los usuarios, una iluminación y temperatura adecuadas; así como espacios de trabajo con las condiciones básicas para la ejecución de cada una de las actividades en la documentación del Sistema de Gestión de Calidad. Igualmente realiza eventos de sensibilización y motivación hacia el Sistema de Gestión de Calidad y la importancia de mantener y mejorar la calidad de los servicios que presta.

7. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

7.1. Generalidades

La empresa tiene implementadas las acciones para el seguimiento, medición y análisis de las actividades inherentes a la prestación de los servicios, los cuales se definen en los procedimientos correspondientes a cada proceso. Estos se encuentran debidamente documentados y forman parte del Sistema de Gestión de Calidad.

7.2. Seguimiento y Medición

7.2.1. Satisfacción del cliente

Los protocolos de calidad de proceso y producto definidos para los fines de la empresa, identifican los requisitos de calidad para cada uno de los servicios ofrecidos por la empresa. De igual manera, se reciben las percepciones periódicas del cliente, frente a los servicios ofrecidos por la empresa, que posibilitan ajustar los procesos hacia la satisfacción del mismo.


7.2.2. Auditoría Interna

Con el propósito de determinar si el Sistema de Gestión de Calidad es conforme con las actividades planificadas en el presente Manual de Gestión de Calidad, con los requisitos establecidos en los procedimientos documentados y para verificar la eficacia del sistema, se llevan a cabo auditorías internas del sistema, según se describe en el procedimiento de Auditorías Internas de Calidad.

7.2.3. Medición y Seguimiento de los Procesos

Cada uno de los procesos contempla, dentro de su desarrollo, acciones para la medición y seguimiento de la prestación del servicio. Tales acciones se identifican en las caracterizaciones que documentan la realización de cada proceso. Adicionalmente, se establecen los indicadores por procesos, en base a los cuales, se toman acciones correctivas para la mejora del Sistema.

7.2.4. Medición y Seguimiento del Servicio

Cacao Export S.A. Departamento de Aseguramiento de Calidad	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD		
Código: CAE-MC-01	Versión: 2013-1	Página 15 de 15	FECHA: 26/09/2013

Los protocolos de calidad por proceso y producto definen de manera clara las especificaciones de cada uno de los servicios de los procesos identificados en la sección 4 y los anexos de este manual.

7.3. Control de Reclamos

La empresa ha establecido el “CAE-MC-08 Procedimiento de Reclamos”, en el que están definidos los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio de no conformidad.

7.4. Análisis de Datos

Semanalmente, se realizan Juntas de Gerencia con el propósito de analizar los datos provenientes de los controles al proceso, al servicio y a la satisfacción de los clientes. En igual medida, se establecen los procesos de mejora continua que describen las responsabilidades, periodicidad e instrumentos para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, además de evaluar dónde se pueden realizar mejoras continuas.

7.5. Mejora

7.5.1. Mejora Continua

La empresa mejora continuamente la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad por medio de la utilización de la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, el análisis de los datos, las juntas de gerencias, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por parte de la Gerencia General. Para la mejora continua es fundamental el compromiso y la participación de los colaboradores de la empresa, cuyas observaciones e inquietudes serán canalizadas por el Departamento de Aseguramiento de Calidad y analizadas por la Gerencia. La Revisión del Sistema de Gestión de Calidad por parte de la Gerencia General debe entregar como producto un Plan de Mejoramiento, que identifique acciones de mejora, además de las acciones preventivas y correctivas.

7.5.2. Acciones Preventivas y Correctivas

A través del documento “CAE-MC-08 Procedimiento de Reclamos”, la empresa ha definido los requisitos para revisar las no conformidades que se presenten en la producción del servicio o en el Sistema de Gestión de Calidad, determinar las causas de las no conformidades, evaluar la necesidad de adoptar acciones preventivas o correctivas, determinar e implementar las acciones necesarias, registrar y revisar las acciones tomadas. Todas éstas serán tomadas en cuenta en la Revisión por parte de la Gerencia General.

ELABORACIÓN:	Ing. Carlos Jiménez	REVISIÓN:	Ing. Moris Gutt	APROBACIÓN:	Ing. Ramón Mateos
FECHA:	26/09/2013	FECHA:		FECHA:	
FIRMA:		FIRMA:		FIRMA:	