



MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD BANCO DE ALIMENTOS DE GRANADA

ISO 9001:2015





**MANUAL DE CALIDAD
BANCO DE ALIMENTOS DE GRANADA**

MC: Ver. 04

Página 2 de 28

Revisión	Fecha	Descripción de las modificaciones
Ver. 001	04-11-2019	Creación del Manual
Ver. 002	20-11-2021	<ul style="list-style-type: none">• Ampliación 4.4 con cuadro de procesos• Ampliación 3.3 con definiciones• Ampliación 0.0 con funciones Vicepresidencia• Ampliación 4.3 determinado el alcance a recogida y distribución de alimentos de donación• Ampliación 5.3 roles con el presidente en vez de Patronato• Anexo 2 (Organigrama) Cambiado
Ver .03	21-01-22	Ampliación PG15
Ver. 04	14-06-2022	<ul style="list-style-type: none">• Agrega en 0.0 funciones de Director General, realizadas por el presidente.

Elaborado:	Aprobado:	Fecha:
-------------------	------------------	---------------



0 - PRESENTACIÓN DE LA FUNDACIÓN.....	5
1 - OBJETO Y CAMPO DE ACTUACIÓN.....	6
2 - REFERENCIAS NORMATIVAS.....	6
3 - TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	7
4 - CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.....	7
4.1 - Comprensión de la organización y su contexto.....	8
4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	9
4.3 - Determinación del alcance del SGC.....	10
4.4 - Sistema de gestión de calidad y sus procesos.....	10
5 - LIDERAZGO.....	13
5.1 - Liderazgo y Compromisos.....	13
5.1.1 - Generalidades.....	13
5.1.2 - Orientación al cliente:.....	13
5.2 - La política de calidad y su comunicación.....	13
5.2.1 - Establecimiento de la Política de Calidad.....	13
5.2.2 - Comunicación de la política de la calidad.....	15
5.3 - Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	15
6 - PLANIFICACIÓN.....	16
6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	16
6.2 - Objetivos de calidad y su planificación.....	16
6.3 - Planificación de los cambios.....	16
7 - APOYO.....	17
7.1 - Recursos.....	17
7.1.1 - Generalidades.....	17
7.1.2 - Personas.....	17
7.1.3 - Infraestructura.....	17
7.1.4 - Ambiente para la operación de los procesos.....	18
7.1.5 - Recursos de seguimiento y medición.....	18
7.1.6 - Conocimientos de la Organización.....	18
7.2 - Competencia.....	19
7.3 - Toma de conciencia.....	19
7.4 - Comunicación.....	19
7.5 - Información documentada.....	19
7.5.1 Generalidades.....	19
7.5.2 - Creación y actualización.....	20
7.5.3 - Control de la información documentada.....	20
8 - OPERACIÓN.....	21
8.1 - Planificación y control operacional.....	21
8.2 - Requisitos para los productos y servicios.....	21
8.3 - Diseño y desarrollo.....	22
8.4 - Control de los procesos productos y servicios suministrados externamente.....	22
8.4.1 Generalidades.....	22
8.4.2 Tipo y alcance del control.....	23
8.4.3 Información para los proveedores externos.....	23
8.5 - Producción y provisión del servicio.....	23
8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.....	23
8.5.2 Identificación y trazabilidad.....	23
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.....	23
8.5.4 Preservación.....	24



8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	24
8.5.6 Control de los cambios	24
8.6 - Liberación de los productos y servicios	24
8.7 - Control de las salidas no conformes.....	24
9 - EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	25
9.1 - Seguimiento y medición de la satisfacción del cliente.....	25
9.1.1 Generalidades	25
9.1.2 Satisfacción del cliente	25
9.1.3 Análisis y evaluación.....	25
9.2 - Auditoría Interna	25
9.3 - Revisión por la dirección.	26
9.3.1 - Generalidades	26
9.3.2 - Entradas de la revisión por la dirección	26
9.3.3 - Salidas de la revisión por la dirección	26
10 - MEJORA.....	27
10.1 - Generalidades.....	27
10.2 - No conformidad y acción correctiva.....	27
10.3 - Mejora continua	27
Anexo 1: Distribución del Manual de Calidad.....	28
Anexo 2: Organigrama	29

0 - PRESENTACIÓN DE LA FUNDACIÓN

El **Banco de Alimentos de Granada** (en lo sucesivo BAGR) es una Fundación federada a nivel nacional en la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL), de carácter social, legalmente constituida, laica, independiente y sin ánimo de lucro, cuyo objetivo principal es recoger alimentos consumibles pero no comercializables y repartirlos gratuitamente entre las instituciones benefactoras, evitando el despilfarro y aprovechando los alimentos aptos para el consumo contribuyendo a revertir la situación de las personas en riesgo de exclusión social, en este caso en Granada y su provincia, a través de entidades benéficas colaboradoras que hacen de intermediarios con el beneficiario final. Cuenta con proyectos de inserción socio laboral, de sensibilización sobre consumo responsable y contribución con el medio ambiente.

Indirectamente se valorizan unos materiales en su pleno uso, evitándose que terminen siendo residuos.

El Banco de Alimentos de Granada fue creado en 1995 en virtud del acuerdo adoptado por un grupo de diecinueve personas reunidas en Granada, motivados por la preocupación de atender a personas necesitadas de alimento y por la posibilidad de recoger, desde muy diferentes alternativas, recursos alimentarios que, debidamente organizados y seleccionados, podían canalizarse para paliar necesidades de sectores de la población muy necesitados.

Como Fundación el BAGR está regido por el Patronato del Banco de Alimentos, formado por

- ▶ Una Presidencia
- ▶ Dos Vicepresidencias
- ▶ Un secretario
- ▶ Diez Patronos
- ▶ Diversos voluntarios

Operativamente el BAGR tiene las siguientes áreas directamente dependientes de las 2 Vicepresidencias con un responsable propio, así mismo la operativa general del BAGR recae sobre el presidente del patronato, que ejerce las funciones de director general:

- Director General = Presidente
- Operaciones = Vicepresidencia 1
- Proyectos = Vicepresidencia 2

Operaciones con la Vicepresidencia 1, a su vez, tiene competencias directas sobre tareas como:

- Gestión de alimentos
- Administración
- Recursos Humanos
- Control de entidades
- Tesorería
- FEAD
- Campaña de recogida

Proyectos con la Vicepresidencia 2, a su vez, tiene competencias directas sobre tareas como:

- Inserción Laboral
- Eventos
- Captación de Donaciones
- Voluntariado

1 - OBJETO Y CAMPO DE ACTUACIÓN.

El presente Manual de la Calidad es una declaración de los procedimientos, métodos, controles y responsabilidades que son establecidos y mantenidos, con objeto de desarrollar la **Política de la Calidad** del BAGR (DP-01).

En este manual se establece la organización, la política de calidad, las responsabilidades, las líneas generales de actuación y la estructura de la documentación del sistema de calidad de **Banco de alimentos de Granada**.

El Manual contiene los principios generales de actuación. La descripción detallada del Sistema se encuentra en los Procedimientos y Documentación aplicable a la que se hace referencia en los distintos apartados del mismo.

Todo el personal del BAGR deberá cumplir las pautas definidas en este manual y en el sistema de calidad en general. Este manual está sujeto al procedimiento establecido en el proceso de gestión de la documentación del sistema de calidad.

2 - REFERENCIAS NORMATIVAS.

La referencia normativa a todos los efectos es

– **La Norma UNE-EN ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad.**

Requisitos.

– **La Norma UNE-EN ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad.**

Fundamentos y vocabulario.

3 - TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

El documento que contiene los términos y definiciones que se aplican en la norma ISO 9001:2015:

ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.

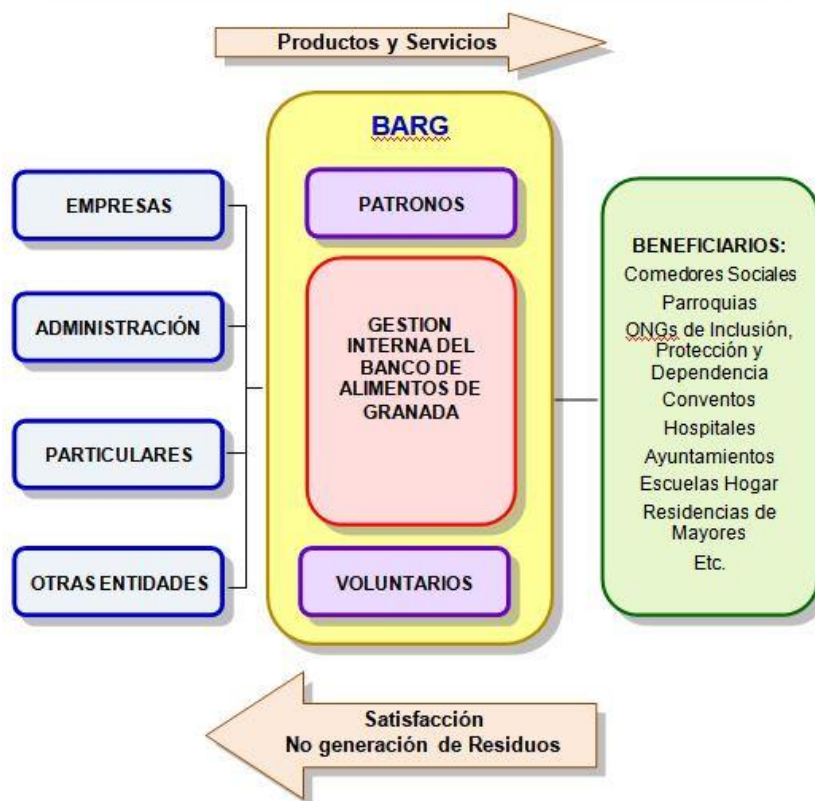
A efectos de este documento

- 1) BAGR es el Banco de Alimentos de Granada como Fundación, incluyendo, por tanto, la central de la Ciudad de Granada y sus cinco Almacenes de distribución externa:
 - Delegación de Motril - Salobreña (creada en 1997)
 - Delegación de Guadix (creada en 2002)
 - Delegación de Loja – Poniente (creada 2012)
 - Delegación de Baza- Altiplano (creada en 2014)
 - Delegación de Alhama de Granada (creada en 2017)
- 2) Benefactor es toda persona física o jurídica que aporta bienes o servicios sin contraprestación económica
- 3) Beneficiario es toda entidad jurídica o social que recibe bienes o servicios sin contraprestación económica y que actúan como intermediario entre el BAGR y las personas desfavorecidas.
- 4) Agentes son las diferentes personas o entidades con algún tipo de interés en el BAGR: Patronato, Benefactores, Empresas, Administración, voluntarios, Beneficiarios, etc.
- 5) FEAD es el Fondo Europeo de Ayuda a los mas desfavorecidos
- 6) FEGA es el Fondo Español Garantía Agraria
- 7) FESBAL es el Fondo español de bancos de alimentos
- 8) PG es el Proceso General

4 - CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

El BAGR no ofrece un producto sino un servicio; no tiene como fin un rendimiento económico sino una satisfacción de diferentes actores sociales

Diagrama de Flujos Banco de Alimentos de Granada



4.1 - Comprensión de la organización y su contexto.

El BAGR nace como consecuencia de varios hechos tomados en su conjunto. Todos ellos son un problema en su origen, pero su conexión resulta en un beneficio mutuo:

- Las actividades de producción, industriales y de distribución - comercio de alimentos generan excedentes que por razones de preferencia del consumidor o puramente comerciales no son utilizados, pero aún son perfectamente aptos para consumo humano en relación con la normativa higiénica sanitaria. El destino de estos productos crea un problema de gestión de residuos y un coste asociado
- Los organismos oficiales necesitan medios para hacer eficaz su labor de apoyo a los necesitados
- Hay ciudadanos que para su realización personal quieren contribuir con su tiempo y/o sus bienes al bien de otras personas que entienden están en situación de algún tipo de necesidad.

- Este mismo sentimiento de ayuda desinteresada está siendo incorporado en muchas empresas a su filosofía como una actividad más al sentirse de algún modo responsables de la sociedad que comparten.
- Es un hecho que en nuestra sociedad hay muchas personas que por varias razones precisan alimentos, bienes y servicios ya que sus ingresos no les permiten completar sus necesidades.

El BAGR nace con la intención de poner en comunicación estos diferentes intereses mediante su actividad al objeto de que las diferentes aspiraciones sean satisfechas.

4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Para ello el BAGR se basa y nutre fundamentalmente del Voluntariado, personas que con su experiencia y hacer tienen como objetivo aunar los extremos antes mencionados.

Necesidades y expectativas:

Partes Interesadas	Expectativas
Beneficiarios	Recibir productos y servicios acordes con sus necesidades, en calidad, en cantidad, frecuencia y perdurabilidad en el tiempo
Benefactores	Reconocimiento - Satisfacción Ejecución de su Responsabilidad Social Corporativa (RSC) Impedir la generación de residuos
Patronato, Directiva y Fundación	Satisfacción - cumplir el objetivo fijado
Organismos oficiales (FEAD, FEGA, etc.)	Distribución de alimentos de acuerdo con Reglamentaciones Europeas.
Voluntarios	Satisfacción - cumplir el objetivo fijado
Empleados	Mantener su puesto de trabajo y crecer en la Empresa

4.3 - Determinación del alcance del SGC

Los requisitos, métodos, especificaciones y demás datos e información contenida o referida en este Manual de la Calidad son de aplicación en las actividades **de recogida y distribución de alimentos de donación a asociaciones de personas desfavorecidas**

Aunque no hay ánimo de lucro se manejan bienes, propios y ajenos. Por medio de esta gestión el BAGR da un servicio a la comunidad. Pero en nada se diferencia de una empresa al uso salvo en el tipo de beneficio a obtener.

Por ello, y precisamente por la importancia que su Patronato otorga al buen fin de nuestra tarea, es necesario actuar bajo criterios claros de calidad y excelencia, definidos, ejecutados, transparentes y demostrables a todas las entidades con las que interactuamos.

4.4 - Sistema de gestión de calidad y sus procesos.

El BAGR se dota de

- ✓ un Manual de Calidad basado en la Norma ISO 9001-2015 en el que queden definidas las aspiraciones a conseguir y que afectan a la totalidad de la Fundación
- ✓ un Sistema de Gestión de la Calidad, que, en sus diferentes apartados de Procedimientos, Control y Documentación, define para todas las áreas y actividades:
 - qué se hace
 - cómo se hace
 - quien lo hace
 - cuando se hace
 - cómo se controla
 - cómo queda documentado

Estos instrumentos se han de

- Establecer (definir y documentar)
- Implementar (poner en práctica)
- Mantener (estar actualizados)
- Mejorar de forma continua (optimizar)

para que sigan siendo en el tiempo de la misma utilidad con la que son creados.



Procesos determinados

Los Procedimientos se identifican por las letras PG (Procedimiento General) acompañadas de una numeración secuencial. El responsable del Sistema mantiene permanentemente actualizada una Lista de Documentos del Sistema de la Calidad.

Documentos de Calidad

Área	Documento	Concepto
Calidad	DP	Política de Calidad
Calidad	MC	Manual de Calidad
Calidad	PG-01	Control de los documentos y registros de calidad
Operaciones	PG-02	Logística
Operaciones	PG-03	Mantenimiento
Operaciones	PG-04	Gestión de alimentos
Operaciones	PG-05	Administración
Operaciones	PG-06	Recursos Humanos
Operaciones	PG-07	Finanzas
Operaciones	PG-08	FEAD - FEGA
Operaciones	PG-09	Campaña recogida alimentos
Proyectos	PG-10	Inserción Laboral
Proyectos	PG-11	Eventos
Proyectos	PG-12	Captación de Donaciones
Proyectos	PG-13	Voluntariado
Calidad	PG-14	Auditorias internas - Análisis de datos y mejora continua
Calidad	PG-15	Análisis de datos y mejora continua

5 - LIDERAZGO

5.1 - Liderazgo y Compromisos

5.1.1 - Generalidades

El Presidente del BAGR, se compromete en el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como la mejora continua de su eficacia:

- a) Asegurándose de que se establezca la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad.
- b) Asegurando la integración de los requisitos del SGC en los procesos de la organización
- c) Promoviendo el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos (posibles causas de fracaso)
- d) Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para la consecución de estos objetivos
- e) Comunicando la importancia de una gestión de calidad eficaz y conforme con los requisitos del SGC
- f) Asegurándose que el SGC logre los resultados previstos
- g) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia del SGC.
- h) Promoviendo la mejora continua
- i) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, demostrando su liderazgo.

5.1.2 - Orientación al cliente:

El Patronato, como ya se ha establecido anteriormente, tiene por objetivo la satisfacción de todos los agentes que confluyen en el BAGR (Empresas, Donantes, Personas físicas, Administración, Voluntarios, Beneficiarios, etc.) y no solamente del “cliente” en el sentido estricto de la Norma y que en nuestro caso podría referirse solamente al Beneficiario final.

En nuestra organización, y dado que no hay contraprestación económica en ninguna operación, la satisfacción máxima de todos los agentes es nuestro total único objetivo.

5.2 - La política de calidad y su comunicación.

5.2.1 - Establecimiento de la Política de Calidad



El **Banco de Alimentos de Granada** tiene como objetivo que la calidad y transparencia de los servicios que ofrece sean un fiel reflejo de las expectativas y exigencias de cada Beneficiario - Benefactor - Voluntario, asegurando así la eficacia a corto y a largo plazo de la Fundación.

Por todo esto el Patronato del **Banco de Alimentos de Granada** establece, declara y asume los siguientes principios:

- Ponemos ante todo la calidad y la transparencia, el saber hacer que nos otorga la experiencia de más de 25 años de servicio a la sociedad el mercado y un servicio rápido, dinámico y eficiente para la máxima satisfacción de todas las partes comprometidas.
- La calidad es un objetivo común de todas las áreas de la Fundación.
- La calidad final del producto y servicio entregado nuestros beneficiarios es el resultado de las acciones planificadas y sistemáticas de prevención, detección, corrección y mejora continua durante todos los procesos de gestión, recepción, almacenamiento y distribución, siguiendo siempre las directrices marcadas por la Reglamentación Vigente.
- La aplicación de esta política exige la integración activa de todo el equipo humano de la Fundación. Por ello el Patronato considera prioritarias la motivación y formación para la calidad.
- La Fundación tiene como prioridad el cumplimiento de los requerimientos de los beneficiarios gracias a una gestión flexible y eficiente, adaptándonos, en la medida de lo posible, a cualquier necesidad de nuestros beneficiarios.
- La Fundación mantiene informado al Beneficiario - Benefactor - Voluntario sobre todas las novedades, necesidades y oportunidades.
- La Fundación garantiza un adecuado mantenimiento de sus equipos e infraestructuras y la formación continua de su personal para ofertar un servicio de calidad en constante mejora.

- Para ello este Manual de Calidad ha de ser trasladado a todos los estamentos y personas de la Fundación a efectos de su cumplimiento
- Se establecen plazos y formas de Revisión de este Manual para su Mantenimiento y Actualización y Mejora constante.
- Se nombra un responsable de Calidad que, en delegación de este Patronato, tiene las potestades para llevar a cabo todo lo antes especificado.

Indalecio García Sánchez
Presidente Banco alimentos de Granada

5.2.2 - Comunicación de la política de la calidad

La Política de Calidad ha de ser comunicada a toda la organización mediante

- Distribución controlada
- Colocación de un ejemplar en el Tablón de Calidad **(Digital)**
- Exposición formativa a las personas implicadas
- Colocación en la página web de la Fundación
- Toda revisión, actualización o mejora será comunicada igualmente por los medios anteriores.

5.3 - Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

El presidente designa a una persona de la organización como responsable de calidad. Este responsable de Calidad es un Staff del presidente de modo que tiene competencias para vigilar, auditar, aconsejar, formar, optimizar y mejorar toda actividad de la Organización en aras del cumplimiento de esta Política de Calidad y sus metas.

De acuerdo con el principio de Calidad Total que nos imponemos, todos los responsables de cualquier área de actividad y todos los que participan en sus labores, son solidariamente responsables de la consecución de la calidad como un elemento integrante de su propio trabajo y actividad, no como un extra o añadido, sino como la esencia en la que se desarrolla toda actividad.

Por tanto, nuestro organigrama funcional es el mismo organigrama de responsabilidades y tareas en lo que a la gestión y Obtención de la Calidad se refiere. (Ver Anexo I)



6 - PLANIFICACIÓN

6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades

En base a la experiencia acumulada se procederá a analizar todas las actividades de la Fundación para identificar los riesgos potenciales de que no consiga su objetivo, sus causas, así como descubrir las posibles oportunidades de mejora.

Igualmente, cuando planifique un nuevo servicio, se pensará en posibles errores y hacerlo “a prueba de error”, para que no se produzcan. Al mismo tiempo que tendrá que pensar en cómo aprovechar las oportunidades que se presenten.

6.2 - Objetivos de calidad y su planificación

Los objetivos de calidad de la Fundación se definen cada año por el presidente y se plasman en el documento correspondiente, comunicándose al responsable de calidad el alcance de estos ya que es toda la Fundación la que ha de conseguirlo en un todo como la suma de acciones particulares, diarias y permanentes.

Igualmente, al final del ejercicio se evalúa el grado de éxito obtenido en la consecución de estos objetivos, analizándose las causas las desviaciones sobre los mismos, en caso de que las haya.

6.3 - Planificación de los cambios

El presidente, mediante la revisión del Sistema de Calidad y las herramientas de planificación, se asegura de que se cumplan tanto los objetivos como los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los cambios que haya que realizar en el sistema de calidad se analizan en la revisión del sistema.

7 - APOYO

7.1 - Recursos

7.1.1 - Generalidades

La Fundación se compromete a determinar y proporcionar en el momento adecuado, los recursos necesarios para implementar y mejorar los procesos del Sistema de la Calidad y para lograr la satisfacción de nuestros Benefactores - Beneficiarios - Voluntarios.

La planificación de estos recursos se materializa en la realización del presupuesto anual y su implementación.

7.1.2 - Personas

El BAGR determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos según el apartado 5.3 de este documento.

El personal del BAGR que tiene responsabilidades definidas en el sistema de gestión de la calidad debe ser competente en base a la educación aplicable, formación, habilidades prácticas y experiencia.

Para ello la dirección:

- Determina las necesidades de competencia para el personal que realiza actividades que afectan a la calidad.
- Ha establecido una completa definición de Tareas para cada puesto de trabajo con definición del perfil de la persona que lo puede desarrollar.
- Proporciona la formación necesaria para satisfacer dichas necesidades.
- Evalúa la efectividad de la formación proporcionada.
- Asegura que su personal es consciente de la relevancia e importancia de sus actividades y que contribuyen a la consecución de los objetivos de la calidad.

7.1.3 - Infraestructura

El BAGR

- ✓ cuenta con instalaciones, espacio de trabajo, equipos, servicios de apoyo (transporte, comunicación o Sistema de Información) necesarios para la operación de sus procesos y gestiones
- ✓ Los usa y mantiene de modo adecuado al fin de la fundación

El detalle de estas infraestructuras se detalla en el anexo correspondiente

7.1.4 - Ambiente para la operación de los procesos.

El BAGR, debido a la naturaleza de su actividad, es consciente de que toda la gestión y proceso de su actividad son realizados por personas siendo mínimo el nivel de automatización. Por ello la Calidad del Ambiente de Trabajo está directamente relacionada con la Calidad de nuestro servicio.

La obtención de un Ambiente óptimo se basa en

- ✓ Un trato humano donde la persona es lo más importante en todos nuestros interesados (Beneficiarios - Benefactores - Voluntarios)
- ✓ Una definición de tareas acorde con las posibilidades en tiempo y forma de las personas que las realizan (Voluntarios)
- ✓ Plan de Seguridad e Higiene que evalúa además los factores físicos y ambientales de todo tipo: Ergonomía, iluminación, temperatura, ruido, etc.
- ✓ Cumpliendo con toda la reglamentación aplicable a centros de trabajo de este tipo: Seguridad e Higiene, Laboral, Industrial, PCI, Sanitaria, etc.

7.1.5 - Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

Los recursos para conocer el grado de satisfacción obtenido son

- Visitas, entrevistas y encuestas de satisfacción a nuestros (Beneficiarios - Benefactores - Voluntarios)
- Gestión de reclamaciones - No Conformidades

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

Los instrumentos de medida se verifican conforme a lo establecido en los Procedimientos de cada proceso al que están vinculados y a través de sus registros, con el fin de garantizar que el servicio cumple con la norma de calidad requerida.

7.1.6 - Conocimientos de la Organización

Los conocimientos específicos de la actividad del BAGR son propios del mismo y están libremente a disposición de todos sus integrantes en forma de Procedimientos, de modo que el acceso al conocimiento sea un derecho y garantice la eficacia de la gestión y el servicio.

7.2 - Competencia

Por lo antes comentado, la Competencia, especialmente en destrezas humanas, de nuestros voluntarios y los que se incorporan, es decisiva en la consecución de nuestros resultados. Para ello:

- El BAGR tiene definido el nivel y tipo de cualificación que necesita la persona que accede a cada puesto de trabajo.
- Antes de asignar la tarea comprueba la idoneidad de la persona.
- Proporciona formación suplementaria específica del BAGR, especialmente en lo que se refiere a su Ideario, Transparencia y Calidad.
- El BAGR se asegura de que el personal tome conciencia de la importancia de sus propias actividades y de cómo contribuye a los objetivos de calidad.
- Mantener los datos de registro en apoyo de lo dicho anteriormente.

7.3 - Toma de conciencia.

El BAGR en todo momento hace especial hincapié en que sus empleados y voluntarios no solo deben de estar conscientes de la Política de Calidad y de los valores de la Fundación sino que también deben comprender cómo puede contribuir a su mejora constante, así como cuáles son las implicaciones de las reclamaciones (No-Conformidades).

7.4 - Comunicación

El BAGR asegura la comunicación entre los diferentes niveles y funciones de la empresa, referente a los procesos del sistema de Gestión de la Calidad y su efectividad.

Para ello, cada miembro de la organización dispone de correo electrónico para la comunicación y la distribución de contenido escrito. Así mismo se usa como medios de comunicación interna aplicaciones de mensajería instantánea, el tablón de anuncios y reuniones puntuales con los responsables de Sección.

La información referente a la Gestión de la Calidad está disponible en la intranet de la empresa a la que tienen acceso todos los trabajadores.

7.5 - Información documentada.

7.5.1 Generalidades

La información documentada del sistema de calidad del BAGR incluye la información documentada requerida por la norma ISO 9001:2015 y la necesaria para la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad.

7.5.2 - Creación y actualización

Los documentos que se generan son los siguientes:

- El Manual de Calidad que escribe la organización, la política de calidad, los procesos claves y características generales del sistema de BAGR y su alcance. El presidente es responsable de la aprobación y de la declaración de carácter obligatorio del manual para todo el personal de la empresa, siendo éste previamente revisado por el responsable de gestión de la calidad.
- Los Procesos
- Los Procedimientos que definen el cómo se ejecuta cada Proceso
- Las Instrucciones de Trabajo que definen en detalle cada Tarea de que consta un Procedimiento.
- Formularios y Registros para documentar y controlar las Tareas
- Normas Internas.

7.5.3 - Control de la información documentada

Cada vez que se lleva a cabo una revisión del manual, se cambia el número de revisión y se registra en la hoja modificaciones del manual de gestión de la calidad que obra en poder del responsable de gestión de la calidad.

El responsable de gestión de la calidad es el responsable de la distribución de copias del manual de gestión de la calidad, de las cuales existen dos tipos:

a) Copias controladas:

El responsable de gestión de la calidad distribuye copias controladas a los departamentos de la Fundación, a aquellos representantes y entidades que la dirección considere que deben disponer de la información actualizada sobre la política de calidad de la Fundación, y a la entidad de certificación.

Estas copias son mantenidas al día por el responsable de gestión de la calidad, de forma que cuando se realiza una revisión del manual, se les entrega nuevas copias revisadas con acuse de recibo a cada uno de los destinatarios.

El responsable de gestión de la calidad se encarga de destruir las copias obsoletas y únicamente se guarda el original obsoleto, identificándolo como tal.

b) Copias no controladas:

El responsable de gestión de la calidad distribuye copias no controladas a entidades, proveedores y colaboradores que lo requieran, acompañadas de acuse de recibo.

El responsable de gestión de la calidad mantiene un registro de la distribución del manual, en el anexo 2, que permite conocer en cada momento: el destinatario de la copia, si ésta es controlada o no, el número de copia (cuando se trate de copias controladas) y la fecha de entrega.

8 - OPERACIÓN

8.1 - Planificación y control operacional

En la Planificación para la realización del servicio se tiene en cuenta el objetivo de calidad definido para el mismo “evitar el despilfarro y aprovechar los alimentos aptos para el consumo, al tiempo que proporciona satisfacción a todos los agentes de la Fundación”.

Por ello en la planificación se tiene en cuenta:

- La necesidad de establecer procesos y documentación, y proporcionar los recursos e instalaciones específicas para el producto.
- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección, ensayo/pruebas y los criterios para la aceptación.
- La información documentada necesaria para proporcionar confianza con la conformidad de los procesos y de los productos resultantes.

8.2 - Requisitos para los productos y servicios.

El BAGR establece un procedimiento para identificar e implantar disposiciones para la comunicación con los beneficiarios, relativas a:

- La información relativa a los productos y servicios especificando los requisitos y especificaciones de los mismos
- El tratamiento de consultas, contratos y pedidos, incluyendo las modificaciones y todo tipo de relación con el Beneficiario.
- Lo anterior abarca también la revisión frecuente de las especificaciones de los productos y servicios demandados por el Beneficiario
- Y que estas nuevas necesidades sean conocidas por toda nuestra Organización para que sean satisfechos.

8.3 - Diseño y desarrollo

En el BAGR se pueden desarrollar nuevos tipos de Servicios y/o mejorar los ya existentes. Para ello se establece un Protocolo a seguir en cada nuevo desarrollo o mejora:

- Planificación de este Desarrollo, indicando objetivos, plazos, beneficiario-objetivo, y muy especialmente el objetivo de calidad - satisfacción que se pretende con este nuevo servicio.
- Designación de la persona coordinadora de este nuevo desarrollo.
- Entradas, es decir, información, documentación, estadísticas, estudio del beneficiario-objeto, etc.
- Controles, es decir, implementación de los objetivos deseados, fases que debe cumplir este desarrollo, personas o entidades que deben aportar o filtrar, muestreos, ejercicios previos, test con los beneficiarios, etc.
- Salidas, es decir, generación del Protocolo de trabajo en donde se detallan las tareas para el nuevo Servicio, sus Instrucciones de Trabajo, los Formularios, los Registros, etc.
- Puesta en marcha del nuevo servicio bajo la supervisión del Coordinador designado.
- Entrega de competencias definitivas a la Organización general para el día a día.

8.4 - Control de los procesos productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

Dado que el BAGR no procesa ningún producto, la calidad del producto que recibe, tras una adecuada conservación y manejo, es la misma con la que va a ser entregado. Por ello la calidad de los mismos a su recepción debe cumplir nuestros estándares de calidad.

8.4.2 Tipo y alcance del control

Por ello hay definidos Protocolos de Calidad a la Recepción para las distintas variantes de Entradas de Productos a nuestra Organización:

- Documentación que debe acompañar a la mercancía,
- Requisitos de calidad fisicoquímica y organoléptica,
- Modo y forma de entrega
- Controles que se han de realizar a la recepción

8.4.3 Información para los proveedores externos

Previamente a cualquier suministro hay un proceso de Evaluación y Homologación de Proveedores definido en el Procedimiento correspondiente en el que se definen los requisitos que debe cumplir.

Estos requisitos han de ser verificados por BAGR

- antes de comenzar las operaciones y
- periódicamente durante las operaciones

para poder ostentar esta Homologación.

8.5 - Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

El BAGR controla las operaciones de servicio a través de:

- La disponibilidad de información que especifique las características del producto.
- Donde sea necesario, la disponibilidad de instrucciones de trabajo.
- La utilización y el mantenimiento del equipo apropiado para las operaciones de producción y servicio.
- La disponibilidad y utilización de equipos de medición y seguimiento.
- La implantación de actividades de seguimiento.
- La implantación de procesos definidos para la liberación y entrega.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

El BAGR asegura en sus operaciones tanto la identificación como la genealogía (Trazabilidad) de los productos que recibe y suministra

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

El BAGR tiene el deber y cuidar de los bienes, enseres, materiales de manutención, instalaciones, etc. propiedad de terceros con la misma eficacia que si fueran propios. A tal efecto están incluidos en los Planes de Mantenimiento indivisamente con los



propios de la Fundación, y siempre de acuerdo con las condiciones de uso y cesión acordadas con los Proveedores.

En el caso de los “Datos” pertenecientes a terceros, el BAGR se somete y cumple todo lo referente a la ley de Protección de Datos.

8.5.4 Preservación

Para todos los productos están definidas las condiciones de conservación, transporte y manejo, así como los formularios para registrar el cumplimiento de dichas condiciones en cada etapa del servicio.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Dado que la satisfacción del Beneficiario - Benefactor - Voluntario es la razón de ser del BAGR, gran parte de la tarea de este es la relación con los mismos para conocer en tiempo real el grado de cumplimiento de nuestro objetivo.

8.5.6 Control de los cambios

Para garantizar la satisfacción de nuestros Benefactores, todo cambio propuesto por estos, tanto en los productos como en los servicios, son recogidos, estudiados, implementados a la mayor brevedad y documentados.

8.6 - Liberación de los productos y servicios

El sistema de trabajo del BAGR se basa en la prevención de errores y aplicación de la calidad en la recepción y en cada simple tarea, paso a paso y en cascada, de manera que, llegado el momento de la entrega del producto o servicio, este pueda ser liberado sin esperar posteriores comprobaciones ni demoras innecesarias.

8.7 - Control de las salidas no conformes

En base a lo anterior, el bloqueo de un material por No Conformidad se puede producir en cualquiera de las fases de su proceso. Para cada una de ellas el responsable de la tarea que declara la NC tiene que especificar, en base a la anomalía, el modo de resolución de la misma,

- bien en forma de Tarea de Reproceso
- bien en destrucción

En cualquier caso cada NC genera una documentación en donde se analizan las causas y soluciones de la NC tratada para mejora futura.

9 - EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 - Seguimiento y medición de la satisfacción del cliente.

9.1.1 Generalidades

La Evaluación del Desempeño es una tarea de vital importancia para BAGR. Es nuestra razón de ser evitar el despilfarro de alimentos y conseguir la satisfacción de Beneficiarios - Benefactores - Voluntarios.

9.1.2 Satisfacción del cliente

En el Procedimiento correspondiente se definen los modelos de comunicación con cada uno de los agentes del BAGR. Cada acción de comunicación genera un conjunto de datos.

9.1.3 Análisis y evaluación

Estos datos procedentes de los diferentes agentes son utilizados para generar información sobre:

- La satisfacción y/o insatisfacción de los agentes.
- La conformidad con los requisitos del agente.
- Las características de los procesos, producto y sus tendencias.

Con la periodicidad que se define en el Procedimiento se analiza la Información recogida y se evalúa de cara a implementar mejoras y/o modificaciones de los sistemas de trabajo.

9.2 - Auditoría Interna

Se planifica y se realiza como mínimo una auditoría interna al año. En cualquier caso, el responsable de Gestión de la Calidad planifica el programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de las actividades y áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías previas, determinando

- Su conformidad con la Norma ISO 9001-2015
- Ha sido implantado de manera efectiva y se mantiene actualizado

En este procedimiento se contemplan las responsabilidades y requisitos para la realización de auditorías, asegurar su independencia, registrar los resultados e informar a la dirección. La Presidencia del BAGR debe adoptar las acciones correctoras oportunas sobre las deficiencias encontradas durante la auditoría.

9.3 - Revisión por la dirección.

9.3.1 - Generalidades

A intervalos definidos, el presidente de BAGR revisa el sistema de gestión de la calidad, para asegurar su continua consistencia, adecuación y efectividad. Mediante la revisión se detectan los cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad de la Organización, incluyendo la Política de Calidad y los Objetivos de la Calidad.

9.3.2 - Entradas de la revisión por la dirección

La revisión se efectúa en base a:

- Resultados de las auditorías.
- Retroalimentación de los beneficiarios.
- Funcionamiento de los procesos y conformidad del producto.
- Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores a la dirección.
- Cambios que podrían afectar al sistema de Gestión de la Calidad.
- Evaluación de los resultados de la mejora continua y de las oportunidades de mejora.

9.3.3 - Salidas de la revisión por la dirección

A partir de la revisión deben extraerse resultados destinados a iniciar acciones asociadas a:

- Mejora del sistema de gestión de la calidad y sus procesos;
- Mejora del producto en relación con los requisitos del beneficiario;
- Necesidades de recursos.

10 - MEJORA

10.1 - Generalidades

El BAGR tiene como elemento fundamental de su esencia la Mejora Continúa aumentando la eficacia en la reducción del despilfarro, el aprovechamiento de los recursos, evitando la generación de residuos y generando bienestar a todos nuestros agentes.

10.2 - No conformidad y acción correctiva

En el Procedimiento correspondiente se describe el método para adoptar acciones correctivas para eliminar las causas de no conformidad al objeto de prevenir su reaparición. Las acciones correctivas deben ser apropiadas al impacto de los problemas encontrados.

En este procedimiento se definen los requisitos para:

- Identificar las incidencias;
- Determinar las causas de la no conformidad;
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las incidencias no vuelven a aparecer;
- Determinar las acciones correctivas necesarias e implantarlas;
- Registrar los resultados de las acciones adoptadas;
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas adoptadas.

10.3 - Mejora continua

El BAGR facilita la mejora continua del sistema de gestión de la calidad por medio de la utilización de la política de la calidad, objetivos de la calidad, resultados de las auditorías, análisis de datos, acciones correctivas, análisis de riesgos y oportunidades, y la revisión por la dirección.

Anexo 2: Organigrama

ORGANIGRAMA
FUNDACIÓN BANCO DE ALIMENTOS DE GRANADA

