

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE PRODUCCIÓN



chocolat
BOUTIQUE

VERSIÓN Junio / 2015

Índice

1. INTRODUCCIÓN	1
2. MARCO LEGAL	1
2.1. DECRETO No. 3253: BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA	1
2.2. LEY DE JUSTICIA LABORAL	7
2.2.1. CONTRATACIÓN Y SALARIOS	7
2.2.2. AFILIACIÓN AL IESS	8
2.2.3. OBLIGACIONES TRIBUTARIAS	8
2.3. SELLO HACE BIEN HACE MEJOR	9
3. SISTEMA DE PRODUCCIÓN	10
3.1. ORGRANIGRAMA	10
3.2. MAPA DE PROCESOS	11
APROVISIONAMIENTO	13
DISTRIBUCIÓN.....	15
PRODUCCIÓN.....	17
COMERCIALIZACIÓN.....	19

1. INTRODUCCIÓN

El Manual de Procedimientos analiza los Procesos Agregadores de Valor realizados actualmente en la empresa "XYZ" que intervienen específicamente en las actividades de producción y comercialización de chocolates rellenos de jalea y grajeas. Los procedimientos incluyen las mejores prácticas, políticas y actividades de control que ayudarán a mantener los registros y propiciarán la gestión de una sana cultura de mejoramiento continuo en la empresa. Los procesos que se proponen a continuación son una compilación de las actividades que se realizan actualmente y otros propuestos de acuerdo a los resultados del estudio y observación realizados en la empresa que mejorarán el rendimiento y reducirán los desperdicios.

El propósito de esta guía radica en ilustrar las actividades realizadas por cada operario, de tal manera que tanto empleados actuales como nuevos, puedan llevar a cabo las funciones requeridas para el normal desarrollo de cada departamento de acuerdo a los lineamientos planteados en los procedimientos desarrollados.

2. MARCO LEGAL

2.1. DECRETO No. 3253: BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA

El Decreto No. 3253 denominado “REGLAMENTO DE BUENAS PRÁCTICAS PARA ALIMENTOS PROCESADOS” e inscrito en el Registro Oficial 696 el 4 de Noviembre del 2002, establece el cumplimiento de Buenas Prácticas de Manufactura para Plantas Procesadoras de Alimentos, propone a las organizaciones dedicadas al procesamiento, envasado y distribución de productos alimenticios, de tal manera que aseguren la calidad y estado de consumo de dichos productos. Esta normativa se aplica tanto a equipos, utensilios como al personal involucrado en la manipulación de alimentos, que están sometidos bajo el Reglamento de Registro y Control Sanitario, la normativa se aplica también a los productos utilizados como materias primas e insumos en la fabricación, procesamiento, preparación, envasado y empaquetado de alimentos de consumo humano.

A continuación se transcriben en forma resumida los artículos más importantes para la fabricación de productos en base a cacao:

TITULO III: REQUISITOS DE BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA

CAPITULO 1: DE LAS INSTALACIONES

Art. 3.- DE LAS CONDICIONES MÍNIMAS BASICAS: Los establecimientos donde se producen y manipulan alimentos serán diseñados y construidos en armonía con la naturaleza de las operaciones y riesgos asociados a la actividad y al alimento, de manera que puedan cumplir con los siguientes requisitos:

1. Que el riesgo de contaminación y alteración sea mínimo;
2. Que el diseño y distribución de las áreas permita un mantenimiento, limpieza y desinfección apropiado que minimice las contaminaciones;
3. Que las superficies y materiales, particularmente aquellos que están en contacto con los alimentos, no sean tóxicos y estén diseñados para el uso pretendido, fáciles de mantener, limpiar y desinfectar; y,
4. Que facilite un control efectivo de plagas y dificulte el acceso y refugio de las mismas.

Art. 4.- DE LA LOCALIZACION: Los establecimientos donde se procesen, envasen y/o distribuyan alimentos serán responsables que su funcionamiento esté protegido de focos de insalubridad que representen riesgos de contaminación.

Art. 6: CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LAS ÁREAS, ESTRUCTURAS INTERNAS Y ACCESORIOS: Estas deben cumplir los siguientes requisitos de distribución, diseño y construcción:

I. DISTRIBUCIÓN DE ÁREAS.

1. Las áreas o ambientes deben ser distribuidos y señalizados siguiendo el principio de flujo hacia adelante, y deben permitir un mantenimiento apropiado, limpieza, desinfección y minimizar las contaminaciones cruzadas por corrientes de aire, así como permitir el traslado de materiales, alimentos o circulación.
2. Pisos, Paredes, Techos y Drenajes: Pisos, paredes, techos y drenajes deben estar contruidos de forma que faciliten su apropiada limpieza y en buenas condiciones; así también las cámaras de refrigeración.
3. Los drenajes del piso deben tener la protección adecuada y estar diseñados de forma tal que se facilite su limpieza. Las áreas donde las paredes no terminan unidas totalmente al techo, deben terminar en ángulo para evitar el depósito de polvo. Los techos, y demás instalaciones suspendidas se deben diseñar y construir de manera que se evite la acumulación de suciedad, la condensación, la formación de mohos, el desprendimiento superficial y además se facilite la limpieza y mantenimiento.
4. Ventanas, Puertas y Otras Aberturas: En áreas donde el producto esté expuestos y exista una alta generación de polvo, se debe construir de manera que eviten la acumulación de polvo o cualquier suciedad. Las ventanas deben ser de material no astillable y tener lámina protectora en caso de rotura. En zonas que generen mucho polvo no deben tener cuerpo huecos y en caso de tenerlos, deben permanecer sellados, si tiene comunicación al exterior debe tener sistemas a prueba de insectos, roedores, aves y otros animales. Las áreas

en las que los alimentos de mayor riesgo estén expuestos, no deben tener puestos de acceso directo al exterior.

5. Escaleras, Elevadores y Estructuras complementarias: Se deben ubicar y construir de manera que no causen contaminación al alimento o dificulten el flujo regular del proceso, de material durable y fácil de limpiar.
6. Instalaciones Eléctricas: Deben ser abiertas y los terminales adosados en paredes o techos, si no es posible se evitará la presencia de cables colgantes sobre las áreas de manipulación de alimentos.
7. Las redes de Agua se identificarán con un color distinto para cada una de ellas, de acuerdo a las normas INEN y se colocarán rótulos con los símbolos en los sitios visibles.
8. Iluminación: Tendrán una adecuada iluminación con luz natural siempre que fuese posible y la luz artificial utilizada será lo más semejante a la luz natural de manera que se garantice que el trabajo se realice eficientemente.
9. Calidad de Aire y Ventilación: Disponer de medios adecuados de ventilación natural o mecánica para prevenir la condensación de vapor, entrada de polvo y facilitar la remoción del calor donde sea viable y requerido. Los sistemas deben ser diseñados para evitar el paso de aire desde un área contaminada a un área limpia, y evitar la contaminación del alimento con aerosoles, grasas, partículas u otros contaminantes.
10. En caso que la ventilación sea inducida por ventiladores o equipos acondicionadores de aire, el aire debe ser filtrado y mantener una presión positiva en las áreas de producción y los filtros deben estar en constante mantenimiento.
11. Control de Temperatura y Humedad Ambiental: Se debe controlar la temperatura cuando esta sea necesaria para asegurar la inocuidad del alimento.
12. Instalaciones Sanitarias: Deben existir estas facilidades para asegurar la higiene personal que evite la contaminación de los alimentos, así como servicios higiénicos completamente adaptados y aprovisionados, duchas y vestuarios tanto para hombre como mujeres. Estas áreas no deben tener acceso directo desde las áreas de producción.

Art. 7 SERVICIOS DE PLANTA – FACILIDADES

1. Se debe disponer de un sistema adecuado de agua potable así como de instalaciones para su almacenamiento y control, con mecanismos que garanticen la temperatura y presión requeridos para el proceso, permitiendo su uso para el control de incendios, generación y de vapor y refrigeración y otros propósitos similares.

2. La disposición de desechos líquidos como de aguas negras o efluentes industriales, sus drenajes deben ser diseñados y construidos con el objetivo de evitar contaminación de alimentos, agua o fuentes de agua potable.
3. Los desechos sólidos deben contar con un sistema de recolección almacenamiento, protección y eliminación de basuras, incluyendo el uso de recipientes con tapa y con la debida identificación.

CAPITULO II: DE LOS EQUIPOS Y UTENSILIOS

Art 8: Los equipos y utensilios utilizados en la fabricación, envasado, acondicionamiento, almacenamiento, control, emisión y transporte de materias primas y alimentos terminados deberán cumplir los siguientes requisitos:

1. Fabricados con materiales que no transmitan sustancias tóxicas, olores ni sabores, ni reacciones con los ingredientes o materiales de fabricación.
2. Se debe evitar el uso de madera y otros materiales que no puedan limpiarse y desinfectarse adecuadamente.
3. Deben ser fáciles de limpiar y debe contar con dispositivos para impedir contaminación.
4. No se debe recubrir con pintura u otro material desprendible que pueda afectar a los alimentos.
5. Las tuberías empleadas para la conducción de materias primas y alimentos debe ser de materiales resistentes, inertes, no porosos, impermeables y que faciliten su limpieza.
6. Los equipos se deben instalar de tal manera que permitan el flujo continuo del material y del personal.
7. Material de contacto con alimentos debe ser anticorrosivo.

TITULO IV: REQUISITOS HIGIÉNICOS DE FABRICACIÓN

PERSONAL DE FABRICACIÓN

Art. 10: Durante la fabricación de alimentos, el personal que está en contacto directo con los alimentos debe mantener la higiene y el cuidado persona, comportarse y operar de acuerdo al Art. 14 de este reglamento.

Art. 11: Toda la planta procesadora debe implementar una plan de capacitación continuo y permanente para todo el personal en las Buenas Prácticas de Manufactura, con el fin de asegurar su adaptación a las tareas asignadas.

Art. 12: El personal que manipula los alimentos debe someterse a un reconocimiento médica antes de desempeñar esta función, así como realizarse un reconocimiento médico cada vez que considere necesario a in de evitar epidemias e infecciones que puedan afectar la elaboración de los alimentos que se manipulan.

Art. 13: el personal debe contar la vestimenta adecuada como: delantales o vestimenta que permitan visualizar fácilmente su limpieza, utilización de accesorios como guantes, botas, gorros, mascarillas. El cazado debe ser cerrado y de ser necesario deberá ser antideslizante e impermeable.

Art. 14: **COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL:** El personal debe acatar las normas establecidas que señalan la prohibición de fumar y consumir alimentos o bebidas en estas áreas, así como mantener el cabello cubierto totalmente mediante malla, gorro u otro medio efectivo. En caso de llevar barba o bigote o patillas anchas, debe usar protector de boca y barba según el caso.

Art.15: Sistema que impida el acceso de personas extrañas a las áreas de procesamiento, sin la debida protección.

Art. 16: Sistemas de señalización y normas de seguridad, ubicados en sitios visibles para conocimiento del personal.

MATERIAS PRIMAS E INSUMOS

Art. 18: No se aceptarán materias primas e ingredientes que contengan parásitos, microorganismos patógenos, sustancias tóxicas, ni materias primas en estado de descomposición o extrañas y cuya contaminación no pueda reducirse a niveles aceptables.

Art. 19: La Materia prima debe someterse a inspección antes de ser utilizada en las líneas de fabricación. Se debe disponer de hojas con especificación que indiquen los niveles aceptables de calidad para uso de fabricación.

Art. 20: Recepción de Materia prima se debe realizar en condiciones que eviten su contaminación, alteración y daño.

Art. 21: Deberá ser almacenada en condiciones que impidan el deterioro, eviten contaminación y reduzcan su alteración.

Art. 22: Material de Almacenamiento no debe ser susceptible al deterioro.

Art. 23: En caso de ingreso de ingredientes en áreas con riesgo de contaminación, se debe establecer un procedimiento que prevenga la contaminación.

Art.24: Materia prima en congelación que se deba descongelar previo al uso, se deberá descongelar bajo condiciones controladas para evitar desarrollo de microorganismos.

Art. 26 AGUA: Como materia prima se podrá utilizar agua potabilizada de acuerdo a normas nacionales e internacionales, esta misma debe ser la utilizada para la fabricación de hielo.

Para la limpieza de los equipos y lavado de materia prima o equipos que están en contacto directo con alimentos se debe usar agua potabilizada.

OPERACIONES DE PRODUCCIÓN

Las operaciones deben cumplirse en un ambiente de acuerdo a lo descrito en los artículos anteriormente descritos, de tal manera que se pueda asegurar la calidad del producto y las cualidades de salubridad pretendidas por la normativa.

Art. 29: Deben mantenerse las siguientes condiciones ambientales;

1. La limpieza y el orden deben ser prioritarias.
2. Las sustancias para la limpieza deben ser las aprobadas para su uso en áreas, equipos y utensilios que procesen alimentos.
3. Los procedimientos de limpieza deben ser validados periódicamente,
4. Las cubiertas de las mesas debe ser lisas con bordes redondeados y de material impermeable para fácil limpieza.

Art. 30: Antes de emprender producción se debe verificar que:

1. Que se haya realizado conveniente limpieza del área y que la operación haya sido confirmada.
2. Todos los protocolos y documentos de fabricación estén disponibles.
3. Se cumplan las condiciones ambientales tales como temperatura, humedad, ventilación.

4. Que los aparatos de control estén en buen estado de funcionamiento; calibración de equipos de control.

Art. 32: En todo momento de la fabricación el nombre del alimento, número de lote y la fecha de elaboración deben ser identificadas por medio de etiquetas o cualquier medio de identificación.

Art. 33: El proceso de fabricación debe estar descrito claramente en un documento donde se precisen todos los pasos a seguir de manera secuencial.

Art. 34: Hacer énfasis al control de las condiciones de operación necesarias para reducir el crecimiento de microorganismos, verificando cuando el proceso y el alimento lo requiera.

Art. 35: Tomar medidas para proteger el alimento de la contaminación por metales u otros materiales extraños, instalando mallas, trampas, imanes, detectores de metal.

Art. 39: Los alimentos elaborados que no cumplan las especificaciones técnicas de producción, podrán reprocesarse o utilizarse en otros procesos, siempre que se garantice su inocuidad, de lo contrario debe ser desechados.

2.2. LEY DE JUSTICIA LABORAL

2.2.1. CONTRATACIÓN Y SALARIOS

Art. 11: El contrato de trabajo puede ser:

1. Expreso o tácito, y el primero, escrito o verbal
2. A sueldo, a jornal en participación y mixto;
3. Por tiempo indefinido, de temporada, eventual y ocasional;
4. Por obra cierta, por obra o servicio determinado dentro del giro del negocio, por tarea y a destajo.

Art. 95: Sueldo o salario y retribución accesorias: Para el pago de indemnizaciones a que tiene derecho el trabajador, se entiende como remuneración todo lo que el trabajador reciba en dinero, en servicios o en especies, inclusive lo que percibiere por trabajos extraordinarios y suplementarios, a destajo, comisiones, participación en beneficios, el aporte individual al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social cuando lo asume el empleador, o cualquier otra retribución que tenga carácter normal en la industria o servicio.

Art. 100: Utilidades para las personas trabajadoras de empresas de actividades complementarias: Las personas trabajadoras de estas empresas, de acuerdo con su tiempo anual de servicios continuos o discontinuos, participarán del porcentaje legal de las utilidades líquidas de las empresas usuarias, en cuyo provecho se realiza la obra o se presta el servicio.

El valor de las utilidades generadas por la persona natural obligada a llevar contabilidad o persona jurídica, será entregado en su totalidad a esta última, a fin de que sean repartidas entre todos sus trabajadores, y de acuerdo a su tiempo de servicio en la empresa, dentro del ejercicio fiscal durante el cual se generaron dichas utilidades.

Art. 111: Derecho a la décima tercera remuneración o bono navideño: Los trabajadores tienen derecho a que sus empleadores les paguen mensualmente, la parte proporcional a la doceava parte de las remuneraciones que perciban durante el año calendario.

Art. 118: Consejo Nacional de Trabajo y Salarios: Es el órgano tripartito de carácter consultivo y técnico del Ministerio rector del trabajo, que tendrá a su cargo el diálogo social sobre políticas de trabajo. El Ministerio rector del trabajo emitirá la normativa secundaria necesaria para su organización y conformación, así como para la adecuada aplicación de lo señalado en este artículo.

Art. 119: Atribuciones del Consejo Nacional del Trabajo y Salarios: Corresponde al Consejo Nacional del Trabajo y Salarios desarrollar el diálogo social sobre políticas de trabajo, así como también sobre la fijación de las remuneraciones.

2.2.2. AFILIACIÓN AL IESS

Art. 42: Dentro de las obligaciones del empleador se detallan las siguientes credenciales que deben exigir los empleados:

31. Inscribir a los trabajadores en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, desde el primer día de labores, dando aviso de entrada dentro de los primeros quince días, y dar avisos de salida, de las modificaciones de sueldos y salarios, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales, y cumplir con las demás obligaciones previstas en las leyes sobre seguridad social.

Tabla 1: Salarios Sectoriales

CARGO / ACTIVIDAD	ESTRUCTURA OCUPACIONAL	COMENTARIOS / DETALLES DEL CARGO O ACTIVIDAD	CÓDIGO IESS	SALARIO MÍNIMO SECTORIAL 2015
Jefe de Dpts. Técnicos Propios de la Industria	B1	Elaboración de cacao, chocolate y productos de confitería	0504154309654	\$ 371.95
Asistente de Producción	D1	Elaboración de cacao, chocolate y productos de confitería	0504154309682	\$ 366.28

2.2.3. OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

Art. 104: Determinación de utilidades en relación al impuesto a la renta: Se determinaran utilidades con base como base las declaraciones o liquidaciones que se hagan para el efecto del pago del impuesto a la renta.

Art. 201: Depósito del fondo de reserva: Se depositará mensualmente la cantidad que el empleador deba por concepto de fondo de reserva en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, siempre que el trabajador se hallare afiliado a dicho Instituto y en el caso de que el trabajador haya decidido no recibirla de manera mensual y directa por parte del empleador.

2.3. SELLO HACE BIEN HACE MEJOR

Tiene como finalidad apoyar la promoción y mejoramiento de los niveles de competitividad de las organizaciones económicas en el Ecuador, en el caso del Sello "Hace Bien" tomando en cuenta las 4 éticas Empresariales definidas por el Gobierno:

- Trabajadores: donde se evaluarán de acuerdo ha: remuneraciones, gestión participativa, seguridad y salud de los trabajadores, capacitación y desarrollo integral, acciones afirmativas para la no discriminación, inclusiones de personas con discapacidades, prohibición del trabajo infantil, prohibición del trabajo forzoso.
- Comunidad, clientes y proveedores: donde se evaluará de acuerdo a: relación con la comunidad, clientes y consumidores, Proveedores.
- Gobierno: donde se evaluará de acuerdo ha: cumplimiento de leyes.
- Ambiente: donde se evaluará de acuerdo ha: investigación y gestión de riesgos ambientales, Eficiencia en el uso de energía, agua y otros recursos, gestión de residuos y desechos tóxicos.

La empresa que tenga un mínimo de 197 puntos en la calificación de las 4 éticas obtendrá su certificado y con ello el derecho a hacer uso de la Marca y Logo del sello "HACE BIEN".

Para determinar que una organización ha sido acreedora al uso del sello "HACE MEJOR" se evaluarán los siguientes requisitos en adición a los especificados en el sello "HACE BIEN":

- Trabajadores: Buen gobierno corporativo, promoción de la diversidad, la cultura y el patrimonio nacional
- Comunidad, clientes y proveedores
- Gobierno: Construcción de la ciudadanía,
- Ambiente

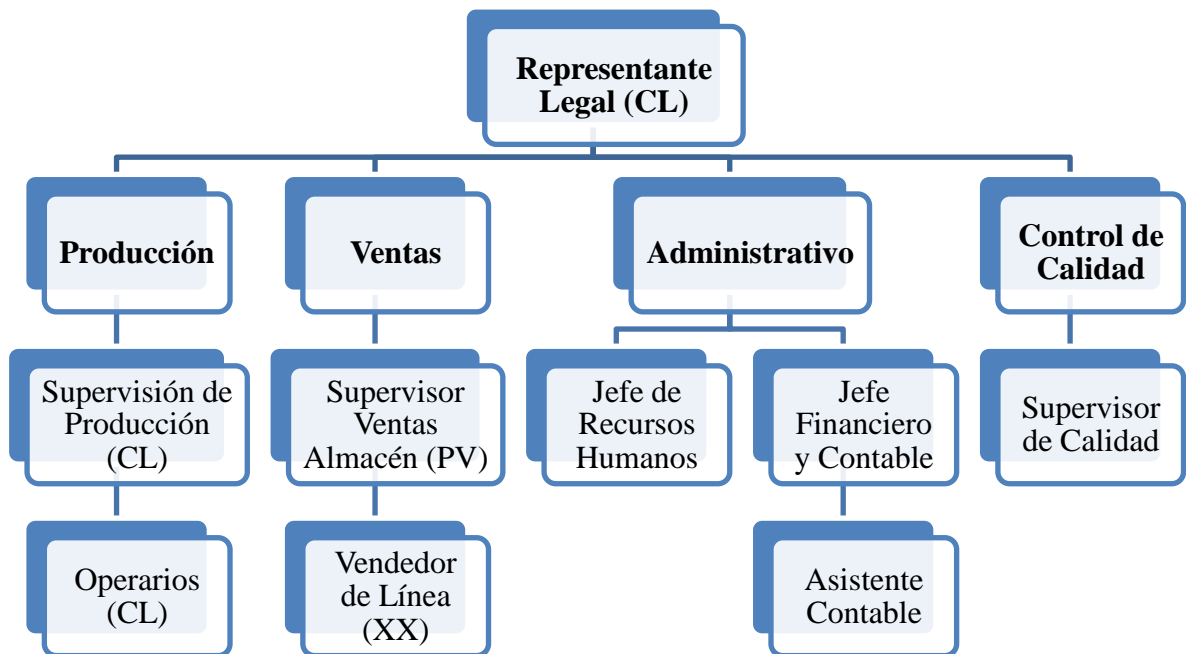
La empresa que obtenga como mínimo 260 puntos en la calificación final de las 4 éticas, obtendrá su certificado y el derecho de hacer uso de la Marca y Logo del sello "HACE MEJOR".

3. SISTEMA DE PRODUCCIÓN

Chocolate Boutique es una empresa ubicada en el Centro Comercial Aeropuerto, dedicada a la elaboración y comercialización de diferentes tipos de chocolates rellenos de jalea y grajeas con cobertura de chocolate. Se caracteriza por dos actividades dentro del giro de negocio que abastecen su comercialización: una productiva y otra de retail (venta al por menor). Bajo este escenario se ha considerado que para su desenvolvimiento, es necesario contar con los cargos que se detallan en el siguiente organigrama, así como los procesos que se llevan a cabo y otros propuestos en el estudio del Trabajo de Titulación representados en el Mapa de Procesos.

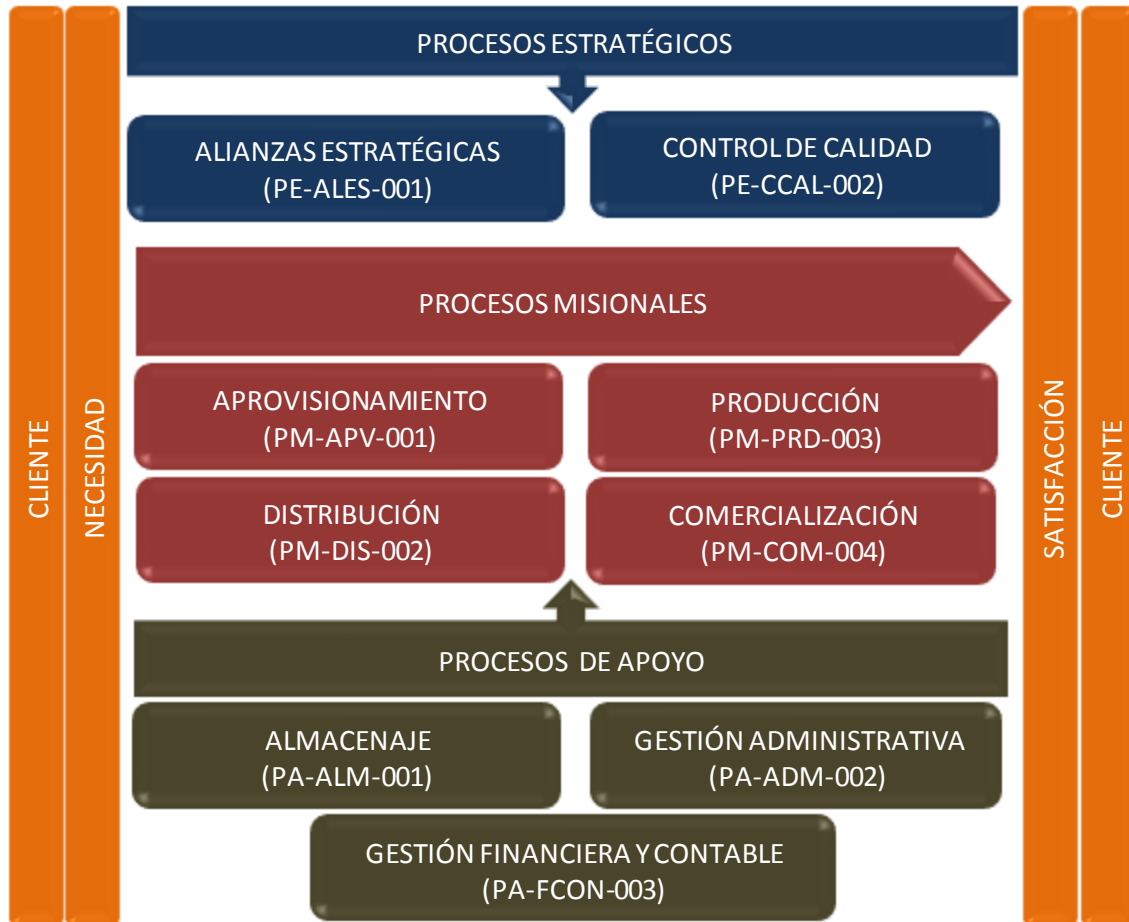
3.1. ORGRANIGRAMA

La siguiente ilustración muestra los cargos que se deben mantener en la compañía y las que el estudio recomienda incluir en el esquema de la empresa. Este organigrama incluye dos nuevos departamentos de gestión y apoyo a las actividades de la empresa. En primer lugar un Departamento Administrativo que brinda soporte a la gestión de producción con la contratación de nuevo personal y al registro contable de las actividades; el Departamento de Control de Calidad para dar seguimiento a cada uno de los procesos de Producción y Ventas. Conjuntamente con el Área Administrativa son el eje de la nueva propuesta para el aprovechamiento de recursos y mejoramiento continuo.





3.2. MAPA DE PROCESOS


En el mapa se muestran los procesos que se han considerado en el Trabajo de Titulación, tanto actuales como los propuestos:





4. PROCEDIMIENTOS


 <i>chocolat</i> BOUTIQUE “Chocolate Boutique”	Manual de Procedimientos
CÓDIGO: PM-APV-001	APROVISIONAMIENTO
Edición No: 1	Página 1/2
<p>1. PROPÓSITO Establecimiento de directrices para el tratamiento y conservación de las materias primas hasta su intervención en los procedimientos productivos.</p> <p>2. ALCANCE Los estatutos descritos en el presente manual son aplicables al personal que haya sido designado al área de Aprovisionamiento.</p> <p>3. RESPONSABLE DEL PROCESO El responsable de este proceso es el Supervisor de Producción, quien será el encargado en brindar control sobre los estándares de calidad impuestos.</p> <p>4. DEFINICIONES Proveedor: Se refiere a un mínimo de 3 proveedores para el Comparativo. MP: Materia Prima. Método FIFO: Por sus siglas First In First Out, método que enfoca la utilización de MP en el orden que ingresa a la compañía. Parámetros de calidad: Serán determinados por la calidad del producto, los tiempos de entrega a partir de que se genera el requerimiento y el transporte.</p> <p>5. PROCEDIMIENTO Inicia con la llegada de la hoja de solicitud de materia prima por parte del Dpto. de Producción, el Supervisor de Producción realizará generará cotizaciones con los proveedores para revisar condiciones de negociación tomando en cuenta la calidad y costos de los productos, posteriormente se archivarán estas cotizaciones. Dependiendo de las ofertas que se reciban se escogerá la mejor para la compra final de la Materia prima y se procederá con el envío a producción y el Almacenamiento de la Materia Prima restante.</p> <p>6. POLÍTICAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 6.1. Realizar la inspección del material ingresado a la compañía antes de proceder con la firma de recibido al proveedor. 6.2. Se hará un control de toda la mercadería que recibida, tomando en cuenta a los productos perecibles y se manejará inventario haciendo énfasis en estos, detallando su vida útil para el proceso. 6.3. Manejo de inventario a través del método FIFO. 6.4. Sondeo esporádico para determinar los proveedores que generan mejores tiempos de respuesta y que aseguren mejores parámetros de calidad. 	


 chocolat BOUTIQUE “Chocolate Boutique”	<h2>Manual de Procedimientos</h2>				
CÓDIGO: PM-APV-001	APROVISIONAMIENTO				
Edición No: 1	Página 2/2				
7. DOCUMENTOS Y REGISTROS					
Documento o Registro	CODIFICACIÓN				
7.1. Solicitud de MP.	RG-APV-SMP-001 Registro				
7.2. Cotizaciones.	RG-APV-COT-001 Registro				
7.3. Envío de MP a producción.	RG-APV-SMP-001 Registro				
7.4. Kardex por producto.	RG-APV-KX-001 Registro				
8. INDICADORES					
INDICADOR DEL PROCESO					
Objetivo: Cumplir con los plazos de aprovisionamiento para el normal desenvolvimiento del plan producción.					
Nombre	Relación	Frecuencia	Meta	Calificación	Evaluador
Plazo de Aprovisionamiento	Fecha de recepción del pedido - Fecha de emisión del pedido	Semanal	> 3 días laborables	≤ 3: 100%	Supervisor Producción
				>3;<4: 66%	
				>4: 33%	
9. DIAGRAMA DE FLUJO (Revisar en Anexo el cursograma propuesto)					

 <i>chocolat</i> BOUTIQUE “Chocolate Boutique”	Manual de Procedimientos										
CÓDIGO: PM-DIS-002	DISTRIBUCIÓN										
Edición No: 1	Página 1/2										
<p>1. PROPÓSITO El principal objetivo de este procedimiento es el manejo de tiempos de entrega y el mejor aprovechamiento de los recursos para el transporte a proveedores.</p> <p>2. ALCANCE Abarca al personal de logística enfocado en la medición de rutas y canales de distribución.</p> <p>3. RESPONSABLE DEL PROCESO El responsable de este proceso es el Supervisor de Ventas, quien será el encargado de revisar rutas y tiempos de entrega y recibir el feedback del cliente.</p> <p>4. DEFINICIONES Deadlines: plazos de tiempos establecidos para la culminación de una tarea. Feedback del cliente: comentarios del cliente respecto a la atención y tiempo de respuesta. Revisión periódica: Toma en cuenta a una revisión Trimestral para evaluación de rutas.</p> <p>5. PROCEDIMIENTO Empieza con la recepción de la Orden de Envío de Producto al almacén y terminará con la firma de recepción del supervisor ventas del Local o en caso que la negociación se haya dado con un cliente corporativo, se trazará la ruta respectiva.</p> <p>6. POLÍTICAS</p> <p>6.1. Se realizará seguimiento de tiempos de entrega al cliente y cumplimiento de deadlines por parte del Supervisor a cargo.</p> <p>6.2. Revisión periódica de canales de distribución y proveedores que podrían generar mejores resultados.</p> <p>6.3. Despacho de hasta 5 entregas por recorrido.</p> <p>7. DOCUMENTOS</p>											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th data-bbox="224 1640 615 1680">Documento o Registro</th> <th colspan="2" data-bbox="615 1640 1398 1680" style="text-align: center;">CODIFICACIÓN</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="224 1680 615 1753">7.1. Orden de envío de producto</td> <td data-bbox="615 1680 1005 1753">RG-DIS- SMP-001</td> <td data-bbox="1005 1680 1398 1753">Registro</td> </tr> <tr> <td data-bbox="224 1753 615 1801">7.2. Ruta trazada</td> <td data-bbox="615 1753 1005 1801">RG-DIS-COT- 001</td> <td data-bbox="1005 1753 1398 1801">Registro</td> </tr> </tbody> </table>			Documento o Registro	CODIFICACIÓN		7.1. Orden de envío de producto	RG-DIS- SMP-001	Registro	7.2. Ruta trazada	RG-DIS-COT- 001	Registro
Documento o Registro	CODIFICACIÓN										
7.1. Orden de envío de producto	RG-DIS- SMP-001	Registro									
7.2. Ruta trazada	RG-DIS-COT- 001	Registro									

 <i>chocolat</i> BOUTIQUE “Chocolate Boutique”	Manual de Procedimientos							
CÓDIGO: PM- DIS-002	DISTRIBUCIÓN							
Edición No: 1	Página 2/2							
8. INDICADORES								
INDICADOR DEL PROCESO								
Objetivo: Cumplir con los plazos para distribución (Volumen movido) dentro de las horas destinadas para los operarios de esta actividad.								
Nombre	Relación	Frecuencia	Meta	Calificación	Evaluador			
Productividad en volumen movido	(Volumen movido /·# de horas trabajadas) * 100	Mensual	5500 gr/hr	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="background-color: #008000; color: white;">5500–4100 gr/hr Excelente</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FFD700;">4099–2500 gr/hr Bueno</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FF0000; color: white;"><2500gr/hr Malo</td> </tr> </table>	5500–4100 gr/hr Excelente	4099–2500 gr/hr Bueno	<2500gr/hr Malo	Supervisor de Ventas
5500–4100 gr/hr Excelente								
4099–2500 gr/hr Bueno								
<2500gr/hr Malo								
9. DIAGRAMA DE FLUJO								
(Revisar en Anexo el cursograma propuesto)								

	<h2>Manual de Procedimientos</h2>
CÓDIGO: PM-PRD-003	PRODUCCIÓN
Edición No: 1	Página 1/2
<p>1. PROPÓSITO La característica principal de la empresa productiva es la capacidad de elaborar productos con características de calidad, por lo tanto se pretende el planteamiento de procedimientos enlazados entre sí, que permitan alcanzar una producción de calidad.</p> <p>2. ALCANCE Los estatutos descritos en el presente manual son aplicables a todo el personal designado al área de producción incluyendo a la supervisión.</p> <p>3. RESPONSABLE DEL PROCESO El responsable de este proceso es el Supervisor de Producción, quien será el encargado en brindar control sobre los estándares de calidad impuestos.</p> <p>4. DEFINICIONES MP: Materia Prima PT: Producto Terminado</p> <p>5. PROCEDIMIENTO Inicia con la Orden de producción enviada por falta de stock en el local de ventas, se procede con la revisión de la MP almacenada, en caso de requerir mayor MP se emite una solicitud de MP. En caso de contar con la MP necesaria, se procede con la Producción y termina con la emisión de una orden de envío del Producto Terminado.</p> <p>6. POLÍTICAS</p> <ol style="list-style-type: none"> 6.1. Se deberá mantener el área de producción en impecables condiciones antes y después de la interacción productiva, de acuerdo los lineamientos de las BPM. 6.2. Se llevará un control de desperdicios de la producción y una evaluación de reutilización de los mismos, con el fin de dar el mayor aprovechamiento. 6.3. Se mantendrá a personal únicamente involucrado en materia de producción. 6.4. Se realizarán controles de calidad de la producción por lotes a cargo del supervisor del área cada semana. 6.5. Se realizarán controles mensuales en tiempos de respuesta manteniendo los criterios de calidad. 	

 <i>chocolat</i> BOUTIQUE “Chocolate Boutique”		Manual de Procedimientos			
CÓDIGO: PM- PRD-003		PRODUCCIÓN			
Edición No: 1		Página 2/2			
7. DOCUMENTOS					
Documento o Registro		CODIFICACIÓN			
7.1. Orden de producción		RG-PRD-OPR-001	Registro		
7.2. Orden de envío de producto		RG-PRD-EPR- 001	Registro		
8. INDICADOR					
INDICADOR DEL PROCESO					
Objetivo: Generar una utilización completa de los recursos que intervienen en la producción de chocolates					
Nombre	Relación	Frecuencia	Meta	Calificación	Evaluador
Índice de Productividad	(Ventas/Recursos Utilizados)* 100	Mensual	125%	<div style="background-color: green; color: white; padding: 2px;">≤: 125% - 107%</div> <div style="background-color: yellow; color: black; padding: 2px;"><: 106% y >100%</div> <div style="background-color: red; color: white; padding: 2px;"><: 99%</div>	Supervisor de Producción
9. DIAGRAMA DE FLUJO (Revisar en Anexo el cursograma propuesto)					

 <i>chocolat</i> BOUTIQUE “Chocolate Boutique”	Manual de Procedimientos	
CÓDIGO: PM-COM-004	COMERCIALIZACIÓN	
Edición No: 1	Página 1/2	
<p>1. PROPÓSITO Asegurar la calidad en la etapa de promoción y medios de difusión que puedan generar mejor respuesta y acogida del producto haciendo énfasis en su producción artesanal.</p> <p>2. ALCANCE Involucra al personal de ventas y Supervisor encargados en la difusión y elaboración de convenios con puntos de venta en masa.</p> <p>3. RESPONSABLE DEL PROCESO El responsable de este proceso es el Supervisor de Ventas, quien será el encargado de la revisión de convenios, ventas generadas y nivel de satisfacción del cliente.</p> <p>4. DEFINICIONES Producción requerida: pedido realizado por el cliente o porción necesaria para cubrir esta necesidad. Revisión periódica: revisión mensual.</p> <p>5. PROCEDIMIENTO Al recibir requerimiento del cliente el vendedor de línea realiza un control sobre el producto disponible para poder culminar la venta. Caso contrario procede a enviar una orden de producción al Dpto. de Producción hasta que este genere la producción requerida.</p> <p>6. POLÍTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> 6.1. Revisión periódica de convenios con socios estratégicos. 6.2. Análisis efectividad de recursos implementados en la difusión y propaganda direccionada al cliente. 6.3. Enfoque de atención personalizada al cliente. 6.4. Presentación del personal en impecables condiciones en la atención con el cliente. 		
7. DOCUMENTOS		
Documento o Registro	CODIFICACIÓN	
7.1. Copia de la orden de producción	RG-PRD-OPR-001	Registro
7.2. Copia de Factura	Serial del SRI	Registro
7.3. Venta en el sistema	RG-COM-EPR- 001	Registro

 <i>chocolat</i> BOUTIQUE “Chocolate Boutique”		Manual de Procedimientos						
CÓDIGO: PM- COM-004		COMERCIALIZACIÓN						
Edición No: 1		Página 2/2						
8. INDICADORES								
INDICADOR DEL PROCESO								
Objetivo: Generar la máxima venta de producto terminado que se entrega desde producción para comercialización retail.								
Nombre	Relación	Frecuencia	Meta	Calificación	Evaluador			
Eficiencia de Ventas	(Ventas totales/stock de producto terminado)	Semanal	10 a 1	<table border="1"> <tr> <td>10 a 1 Excelente</td> </tr> <tr> <td>10 a 2 < 10 a 4 : Bueno</td> </tr> <tr> <td>< 10 a 4 Malo</td> </tr> </table>	10 a 1 Excelente	10 a 2 < 10 a 4 : Bueno	< 10 a 4 Malo	Supervisor de Ventas
10 a 1 Excelente								
10 a 2 < 10 a 4 : Bueno								
< 10 a 4 Malo								
9. DIAGRAMA DE FLUJO (Revisar anexo del cursograma propuesto)								

ANEXO

ANEXO 1: Cursograma Propuesto

CURSOGRAMA ANALÍTICO															
SIMPLIFICACION DEL TRABAJO															
PROBLEMA ESTUDIADO: ¿Cómo Mejorar la fabricación de Chocolates?															
OBJETO:		SIMBOLOGIA Y ACTIVIDADES					ACTUAL		PROPUESTO		ECONOMÍA				
ACTIVIDAD:		No.		Tiempo		No.		Tiempo		No.		Tiempo			
Chocolates con centro de jalea de frutas y grajeas con frutos secos.		●	Operación		13	79,91		11	83,07		2	-3,16			
Elaboración de Chocolates rellenos.		➔	Transporte		3	27,50		3	27,50		0	0			
OPERARIO-MATERIAL-EQUIPO		D	Demora		4	61,50		4	64,00		0	-2,5			
MÉTODO ACTUAL <input type="checkbox"/>		■	Inspección		3	3,50		3	4,30		0	-0,8			
PROPUESTO <input type="checkbox"/>		▼	Almacenamiento		2	27,85		2	27,85		0	0			
SECCIÓN: FABRICA		TOTAL DE ACTIVIDADES Y TIEMPOS					25,00	200,26		23,00	206,72		2,00	-6,46	
		DISTANCIA EN METROS					1046		1046		0				
¿QUÉ SE HACE?		¿DÓNDE, CUANDO, QUIÉN, CÓMO?													
No	DESCRIPCION	Cantidad (gr)	Distancia (m)	Tiempo (Min)	●	➔	D	■	▼	OBSERVACIONES					
1	Requerimiento del cliente de producto	680		6	X					Ampliar los canales de recepción de requerimientos.					
2	Revisión de stock	680		0,75					X	Reemplazar la actividad con un control diario al peso de la cantidad de producto en stock.					
3	Venta del producto solicitado por el cliente	680		4,5	X					Esta actividad está bien hecha, no requiere cambios					

ANEXO 2: Cursograma Propuesto (Continuación)

No	DESCRIPCION	Cantidad	Distancia	Tiempo (Mín)	●	➔	◐	◑	▼	OBSERVACIONES
4	Recepción del requerimiento de producción	2500		3,50	X					Implementar un registro que simplifique el proceso de selección de proveedor con base al historial de utilización por pedido. La producción tendrá un mínimo de 2500gr en producto terminado.
5	Revisión de Materia Prima en Stock	2500		2,30				X		Implementar un Inventario de MP, la solicitud de materia prima estará direccionada a la producción de 2500 gr.
6	Solicitud de cotización a proveedores	2500		23,30	X					Simplificar esta actividad con un historial de proveedores, sus costos, volumen y tiempos de entrega.
7	Compra de Materia prima	2500		15,00	X					Generar un archivo de compras que trabaje como guía de decisión.
8	Recepción y Almacenamiento de compras	2500		22,40					X	Implementando un sistema de registro e inventarios, así como de utilización de recursos.
9	Envío de materia prima a Producción	2500	523	11,50		X				Con un control de los recursos que se envían a Producción y anticipar el pedidos y mantener inventario para producción.
10	Hervir agua	1000		7,00			X			Hervir agua durante 7 minutos, debido al incremento de agua.
11	Derretir previamente el chocolate en cubos en el microondas	1900		2,00			X			Se derrite máximo por 2 minutos para que el chocolate no pierda el brillo al secarse en el microondas.
12	Terminar de derretir el chocolate baño maría	1900		7,00	X					El chocolate se derrite más rápido cuando el agua ha hervido, por eso colocar al momento llega a su punto de ebullición
13	Colocar el chocolate en el molde	1900		6,84	X					Colocar por medio de un cucharón grande y verter sobre el molde, luego se podrá eliminar los excesos, disminuye en 1 minuto.

ANEXO 3: Cursograma Propuesto (Continuación)

No	DESCRIPCION	Cantidad	Distancia	Tiempo (Min)	●	➔	◐	■	▼	OBSERVACIONES
14	Refrigerar (molde)	1900		25,00			X			Utilización de un refrigerador con una temperatura menor, especialmente para la fusión del chocolate en producción reduciendo 5 minutos del tiempo de producción.
15	Vertir la mezcla de mermelada en el embudo y colocar en el molde de cada chocolate	1900		4,12	X					Tener mezcla en el embudo lista para el momento que los chocolates salen de la fusión, disminuye en medio minuto.
16	Rellenar el molde con chocolate y quitar excesos	2500		6,16	X					Se puede reducir el tiempo de relleno, en un 1,5 al verter sobre el chocolate y posteriormente quitar los excesos.
17	Revisar que el chocolate selle el relleno en los moldes	680		1,25			X			
18	Refrigerar final (molde)	2500		30,00			X			Utilización de un refrigerador con una temperatura menor, especialmente para la fusión del chocolate en producción reduciendo 5 minutos del tiempo de producción.
19	Extraer los chocolates del molde	2500		5,15	X					Utilizar moldes flexibles de silicona que agiliten el proceso de extracción.
20	Trasportar el producto final al local para comercialización.	2500	523	16,00		X				Con la implementación de una producción continua se espera mayor volumen por lo tanto debería conseguir un medio de transporte alternativo, así como para la distribución a diferentes clientes.
21	Almacenar en percha el producto para exhibición.	2500		5,45				X		Mantener la percha con producto disponible para la venta anticipando la necesidad del cliente.
22	Venta del producto solicitado por el cliente.	680		6,00	X					Incluye el empaquetado en bolsas plásticas selladas en el momento de la venta de acuerdo volumen de venta.
23	Se procede con la distribución del producto al cliente.	680				X				Trazando rutas a las que se pueda dar atención y determinación de proveedores que cubran zonas alejadas.