

**ANEXO N° 14**

**Matriz de Responsabilidad y Cumplimiento de Objetivos de Calidad**

**Empresa Provedora de Servicios de Alimentación Institucional o Alimentación Colectiva**

Etapa del Procesos		Herramientas Asignadas	PLAN DE ACCION		Indicador	Meta	CONTROLES	
Etapa del proceso	Objetivo de Calidad		Quien	Plazo			Quien	Frecuencia
Atención al Cliente	Brindar mejor atención al cliente	Capacitaciones y encuestas a clientes	Gerente Recursos Humanos	6 meses	Satisfacción del Cliente	90%	Comité de Calidad	Anualmente
Recepción y Verificación del Pedido	Cubrir y tomar todas necesidades y requerimientos del cliente	Capacitación e información de productos de la empresa y encuestas a clientes	Gerente de Ventas	2 meses	Satisfacción del cliente	90%	Comité de Calidad	Anualmente
Verificación existencia de materia prima	Optimizar recursos	Herramientas de registros y capacitaciones. Registros de Inventario	Director de Compras	Semanal	Perdidas de materia prima	< 5%	Gerente de Producción	Mensual
Compras	Mantener existencia de Materia Prima y cubrir Ordenes de Producción	Registros de Inventario	Director de Compras	Semanal	Ordenes de producción cubiertas	99%	Gerente de Producción	Seis meses

Etapa del Procesos		Herramientas Asignadas	PLAN DE ACCION		Indicador	Meta	Control	
Etapa del Proceso	Objetivo de Calidad		Quien	Plazo			Quien	Frecuencia
Recepción de Materia prima	Recibir materia que cumpla características específicas	Capacitación y Manuales de calidad de los alimentos	Director de Compras	3 meses	Perdidas de materia prima	< 5%	Gerente de Producción	Anualmente
Selección y Lavado	Optimizar recursos y limpiar la materia prima	Capacitación equipos y herramientas necesarios	Director de Compras	3 meses	Perdidas de materia prima por selección deficiente	< 5%	Gerente de producción	Anualmente
Refrigeración y Bodega	Optimizar y preservar Recursos	Equipos y espacio necesarios, inventario de producto	Director de Compras	2 meses	Perdida de materia prima por manejo deficiente	< 5%	Comité de Calidad	Anualmente
Preparación de Alimentos	Obtener productos de calidad cumpliendo los requerimientos	Capacitación, herramienta de cocina e indumentaria necesaria	Jefe de Cocina	Diario	Ordenes de producción cumplidas	99%	Gerente de Producción	Mensual
Evaluación Sensorial	Verificar que los alimentos cumplen con los requerimientos	Capacitación, laboratorio y equipo necesario	Gerente de Calidad	Diario	Productos cumplen característica	99%	Gerente de Producción	Mensual
Envasado	Distribuir, el volumen exacto y en envases establecidos	Herramientas de medidas y envases adecuados	Jefe de Cocina	Diario	Reclamos del clientes por envases deficientes	< 5 %	Gerente de Producción	Semanal
Entrega del Producto	Entregar producto y cumplir indicaciones de los clientes	Vehículos adecuados e información necesaria	Gerente de Producción	Semanal	Reclamos de clientes por retrasos o entrega deficiente	< 5%	Comité de Calidad	Mensual