

Política y Objetivos de la Calidad

Revisión: Borrador

Cambios: Versión original

Lista de distribución:

Nombre

Cargo

Firma

Responsable de la distribución:

Nombre:

Cargo:

Firma:

Fecha:

Política de la Calidad

*La política de la calidad del **Grupo de Productores**, está enfocada hacia la satisfacción de sus clientes y a la búsqueda de una calidad de vida digna de sus integrantes.*

El trabajo de calidad de todos los componentes del Grupo resulta crucial para el desempeño del mismo, especialmente las que mantienen una relación directa con los clientes y con agricultores integrantes del mismo, y de hecho es esencial para su mejora continua y subsistencia a largo plazo.

A esta declaración de política y sus objetivos, se agrega el Manual de la Calidad que define el Sistema de Gestión de Calidad del Grupo de Productores, junto con los Procedimientos de Trabajo necesarios.

Todo el personal del Grupo de Productores está obligado a:

Estar familiarizado con toda la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, en particular con los procedimientos que le competen directamente, para su propio trabajo y para el Grupo.

Seguir y cumplir con los requerimientos de todos esos procedimientos.

Esta declaración de política ha sido aprobada por acuerdo de. ... de fecha...

Administrador General

Objetivos de la Calidad

1. Fundamentos

Para la formulación de los Objetivos de Calidad del Grupo de Productores, se ha considerado lo siguiente.

- Se fija la atención en los agricultores organizados, según lo expuesto en la política de calidad del Grupo de Productores. Este enfoque tiene dos componentes. Uno, referente a los requerimientos de los agricultores, y a la satisfacción de los mismos, por los servicios recibidos. Dos, a velar por el cumplimiento de los compromisos de calidad adquiridos por los agricultores ante la sociedad.
- Se utiliza el concepto de aseguramiento de la calidad, como la gestión orientada a brindar confianza a los clientes externos e internos en que se atenderán los requerimientos y los compromisos.
- Este aseguramiento involucra también el respeto al medio ambiente, a la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores, y al bienestar de los animales.

2. Objetivos de Calidad

El Grupo de Productores tiene como Objetivos de la Calidad:

Objetivo principal

1. Asegurar la calidad de los productos y servicios brindados por el Grupo de Productores y sus integrantes, según los términos convenidos entre ellos y con las entidades certificadoras de Calidad.

Objetivos específicos

2. Asegurar la calidad de los servicios a través de los cuales el Grupo ejerce su actividad frente a los agricultores, vía el apoyo técnico y los compromisos con terceros
3. Asegurar la calidad de los productos del Grupo a través del apoyo para que los agricultores cumplan sus compromisos ante la sociedad, vía la calidad de la producción, la gestión ambiental, las buenas prácticas agrícolas, la inocuidad de los alimentos, la seguridad y salud ocupacional, el bienestar de los animales.
4. Mantener un alto nivel técnico y moral de sus trabajadores en todas las áreas, a fin de asegurar una oferta de calidad, vía el entrenamiento, la capacitación, la motivación y la formación.

3. Los usuarios de los servicios del Grupo de Productores

◆ Los usuarios

El Grupo de Productores distingue los siguientes tipos de usuarios:

1. Los agricultores organizados dedicados a las actividades agropecuarias en las fincas asociadas.
2. Sus propios trabajadores, considerados como partes interesadas.

3. Los clientes y consumidores que adquieren los productos con certificación común por el Grupo.

◆ **Los requisitos de los usuarios**

Las necesidades y expectativas de los usuarios, se expresan de la siguiente manera:

- Cumplimiento oportuno de los servicios convenidos entre el Grupo y los agricultores/fincas asociadas.
- Cumplimiento oportuno de su actividad de apoyo para que los agricultores cumplan sus compromisos ante la sociedad, vía la calidad de la producción, la gestión ambiental, las buenas prácticas agrarias, la inocuidad de los alimentos, la seguridad y salud ocupacional, el bienestar de los animales.
- Cumplimiento de apoyo de las actividades de entrenamiento, capacitación y motivación para los agricultores y trabajadores del Grupo

4. Indicadores de medición

◆ **La consulta de opinión**

La consulta de opinión con propósitos de medir la satisfacción del usuario, tiene los siguientes componentes.

1. Los atributos de la calidad del servicio
Se pregunta cómo califica los siguientes atributos: disponibilidad o tiempo de atención, facilidad en el acceso, cortesía, rapidez, confianza en la atención, confianza en la competencia, fácil comunicación.
2. Expectativa sobre el servicio esperado
Se pregunta sobre lo que esperan en relación con los distintos atributos de la calidad del servicio, así como la importancia que le asignan a cada uno de ellos.
3. Factores que influyen la opinión del usuario
Se pregunta sobre los factores, según corresponda: conveniencia de entrevistas personales, las experiencias con otras entidades, la opinión de otros usuarios, la opinión de sus propios usuarios.
4. Percepción del servicio recibido
Se pregunta al usuario sobre el servicio mismo, calificándolo de bueno, regular o malo.
5. Percepción de la calidad del servicio
En relación con la calidad del servicio que esperaban recibir, se pide al usuario una calificación de bueno, regular o malo.
6. Nivel de satisfacción
En relación con el servicio recibido, se pide que califique su satisfacción, como buena, regular o mala.
7. Cambio de actitud
Se pregunta al usuario, si después del servicio recibido, su opinión sobre la calidad de su proveedor ha variado (en forma positiva o negativa), o si se mantiene.
8. Disposición en el futuro inmediato

GRUPO DE PRODUCTORES:

PyOC - GP

Política y Objetivos de la Calidad

Página: 5

Aprobado por:

Fecha:

Revisión:

Se pregunta al usuario sobre su disposición de seguir utilizando los servicios del Grupo, así como si difundirá los aspectos positivos recibidos.