



**FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA**

"Tres décadas de orgullosa excelencia" 1971 - 2001

CURSOS INSTITUCIONALES

INTI

INTRODUCCIÓN AL SISTEMA ISO-9000

Del 5 al 9 de Noviembre del 2001

APUNTES GENERALES

**Lic. Ma. del Carmen Moreno Guzmán
Sistema de Transporte Colectivo Metro
Noviembre/2001**

100-710-100

REC

Objetivo:

El participante aplicará las técnicas y métodos de documentación interna en la elaboración de manuales y/o procedimientos acordes a la(s) serie de normas ISO 9000-14000 sobre los sistemas de calidad que impactan al giro de su empresa y/o procesos.

Contenido Temático.

1. Organismos registradores y organismos de normalización.
2. Las normas ISO 9000- 14000.
3. Sistema de certificación de calidad .
4. Ruta para el registro ISO 9000.
5. Resumen ISO .
6. Proceso de Elaboración de Documentación Interna
7. Cuestionario auditoría ISO .
8. Calificación de la calidad por etapas.

1000

1000

1000

1000

1000

1000

Introducción.

El comercio internacional se basó muchos años en efectuar transacciones con productos y servicios entre países que habían establecido internamente sus propias referencias, normas y reglas .

Esto dificultaba el proceso de comercialización debido a que los parámetros elegidos por cada país en la mayoría de las ocasiones no podía ser referido, comparado o usado en los mismos términos entre ellos mismos.

La comunidad europea y la británica comenzaron a proponer un sistema normativo para efectuar sus transacciones sin menoscabo de sus interés y que de esta forma no se afectara a su economía. Esto se convertía en ley para los países miembros.

Las normas ISO 9000 nacen en 1987 más como sistema que como producto con una aplicación universal y hoy en día constituyen la base del proceso de globalización en toda clase de acuerdos y tratados.

¿Cómo surgen las normas ¿ Las normas responden a la preocupación humana sobre la calidad de los bienes, servicios y del medio ambiente. El como asegurarlas se traduce en la propuesta de normatividad que garantice su logro a través del tiempo y se logre conservar nuestro planeta.

Los desastres nucleares, del petróleo, transportes áreas, etc pudieron haber de prevenido. Pudieron haber evitado a través de un sistema de contrapeso , los Sistemas de Gestión Iso 9000 o 14000 , menores riesgos.

El Sistema de Gestión ISO 9000 y 14000 constituye la metodología que se ha adoptado desde 1998 en más de 130 países y trescientos mil organizaciones alrededor del mundo.

Se consideran los sistemas más efectivos para dirigir y operar procesos de mejora de calidad y el entorno ambiental.

Las normas Internacionales se conocen como ISO 9000 "SISTEMA PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) e ISO 14000 "SISTEMA PARA LA GESTIÓN AMBIENTAL" (SGA).

El desarrollo de estas normas para el milenio del 2000 compete a COTENNSISCAL , Comité Técnico Nacional de Normalización de Sistemas de Gestión de Calidad dónde se trabaja en la mejor compatibilidad entre normas a través de comités de expertos que contribuyen a crear estas a través de fuentes de información en empresas que practican estos sistemas.

La evolución de las normas internacionales se dará a conocer gradualmente cuya revisión actual está en marcha.

1. Organismos registradores y organismos de normalización.

¿Cómo surgen las normas? haciendo un poco de historia después de la Segunda Guerra Mundial se pretendió integrar a todos los países del mundo y reducir conflictos bélicos y solucionar en el futuro toda clase de controversias. En 1945 se crea la ONU (Organización de las Naciones Unidas) y en 1947 la Organización Internacional de Normalización (ISO, International Organization for Standardization).

En ese mismo año se crea el Acuerdo General de Tarifas y Aranceles (GATT, General Agreement on Tariffs and Trade), transformándose en 1944 en la Organización Internacional de Comercio (WTO, World Trade Organization) y más tarde se crea la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU, International Telecommunications Union) creándose cada vez más organismos internacionales en diferentes materias hasta 750. De los cuáles 130 son gubernamentales y el resto privados.

La dirección rectora en el cuidado de la calidad y eliminación de todo tipo de riesgos queriendo romper las fronteras entre los países; es de promover sistemas integrales y cada vez más son países como Canadá, Malasia, Estados Unidos, Argentina y México entre otros.

Esta corriente se permea entre los directivos y managers de las organizaciones tanto públicas como privadas, quienes en las pymes se han obtenido hasta un 90% de su participación y contribución a las normas. Por su lado, los partidos políticos pretenden sacar provecho ofertando la satisfacción de la calidad ambiental y de vida traduciendo su logro en votos electorales.

En el terreno empresarial el beneficio del uso de la normatividad se traducirá en la búsqueda permanente de la satisfacción del cliente quien expresará su agrado con la aceptación de un producto.

Los comités técnicos más calificados en las normas ISO son el No.176 y 207, cuyo integrante Charles Corrie, nos manifiesta los objetivos de alto nivel en la instrumentación de normas: "Prosperidad Global y Bienestar Individual" y "El entorno ambiental, parte inseparable del desarrollo sostenido".

Es de hacer notar que la finalidad de las Normas ISO deben ser comprendidas más allá de un aspecto de rentabilidad asegurada y de una orientación al mercado competitivo como la forma de garantizar que la prosperidad se distribuya en el globo.

El organismo Internacional de Comercio (WTO), cuyo directorio de cuerpos normalizadores de los países miembros aparecen 114 países que han firmado el Código de buenas prácticas para la preparación, adopción y aplicación de normas (TBT) , de entre 80 países miembros de ISO.

La TBT tiene por objeto prevenir y eliminar barreras técnicas, tarifarias o al comercio por trato discriminatorio a productos importados y/o uso de normas nacionales que obstaculicen su penetración y/o facilitar negociaciones ante reglamentos de manera transparente.

La TBT pretende que las normas y reglamentos que se convierten en una barrera, sean eliminados sobre la base de la ley de reciprocidad. Cada país defiende su soberanía y defiende sus puntos de vista de manera que comités técnicos y subcomités apoyados de los especialistas trabajen revisando las normas particulares que afectan intereses opuestos.

La Federación Internacional de Usuarios de las Normas (IFAN) es el organismo que ventila en los foros adecuados, la aplicación del TBT . Países como Argentina , Brasil y México participan en dichos comités técnicos ISO responsables de las Normas 9000 - ISO 14000 - ISO/IEC (Información Científica Tecnológica) JTC-1, entre otros.

Los ISO/IEC son los comités que publican la información más reciente de tipo tecnológica y científica. Esta información tiene amplia difusión y está disponible en Europa, América del Norte y Asia.

Participantes como ANSI, por Estados Unidos; SCC por Canadá; CEN por la Unión Europea; BSI por el Reino Unido ; JIS por Japón son los más asiduos a dicha información.

2. Las normas ISO 9000- 14000.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) está formada por 130 países distribuidos en las 3 categorías siguientes:

- **Cuerpos Miembros.**
Son 90 países miembros con un solo voto en igualdad de circunstancias.

- **Miembros Correspondientes.**
Son los organismos de normalización de un país cuya actividad esta aun en desarrollo. No participan activamente en el desarrollo de políticas y trabajos técnicos pero se mantienen íntegramente informados sobre proyectos de interés.

- **Miembros Suscritos.**
Categoría para países con economías muy pequeñas pagan cuota reducidas y por lo menos les permiten mantener contacto con la normalización internacional.

La organización representa el esfuerzo conjunto para emitir un Sistema Internacional que acredita a las empresas en la implantación de la calidad como sistema de sus productos y servicios y cuidado ambiental. Las empresas por su parte buscan como un compromiso y responsabilidad el implantar la certificación y su registro renovándolo anualmente ante estos organismos.

De ahí que la responsabilidad directiva recaiga en lograr la implantación efectiva de certificación y el registro de un sistema de calidad por un cuerpo acreditado internacionalmente.

De ello surgen todas las acciones que permitan generar desde una cultura de calidad , capacitar a los directivos y responsables de esa implementación, porque se adquiriría un valor extra y de mucho peso en las transacciones comerciales.

El Proceso para la Normalización Internacional dura aproximadamente 5 años y recorre una serie de etapas.

- 1.- Los organismos miembros de ISO/IEC llegan a acuerdos para emitir una norma internacional.
- 2.- Aprobado el tema de trabajo (NP) se hacen borradores de trabajo (WD's) para ser analizados y discutidos en el grupo de trabajo.
- 3- Se proponen más borradores , por mayoría se elige el mejor y se registra como borrador internacional (DIS)
- 4.- Se envía el DIS y se obtiene la aprobación del 75%, se aprueba y se publica.

El centro rector del Sistema de normalización ,decíamos, es la calidad. Calidad definida desde Aristóteles como " condiciones o requisitos de los real". Después de la Segunda Guerra Mundial han desarrollado conceptos como control estadístico, ingeniería de calidad, reducción de variabilidad, costos de calidad, confiabilidad, círculos de calidad etc. Los grandes teóricos conocidos Shewhart, Juran, Deming, Conway, Ishikawa, Crosby, Feigenbaum, Taguchi etc aportaron y aportan ideas para certificar una calidad según sus sistemas, sin embargo no existe un organismo que avale o conceda la certificación aceptada por parte de los clientes.

Sin embargo es aceptado por su espíritu fundamental el establecer los requisitos de manera voluntaria acordados entre el cliente y proveedor sin que resulte daño para alguna de las partes.

La práctica universal de los Sistemas ISO 9000- ISO 14000 ha demostrado gran aceptación con 300,000 empresas.

Actualmente se atraviesa por un proceso de fusión en las normas ISO 9000 de la siguiente manera: La norma ISO 9000 queda indicada como un estándar general mientras que la norma ISO 9001 englobará las actualmente definidas como ISO 9001(Relativa al diseño), 9002 (relativa a producción), 9003 (relativa a inspección, ensayos y servicios). Se crea la norma 9004 como guía para mejorar el desempeño de la empresa hacia la Excelencia aproximándose a los premios de Calidad.

CUADROS

GUÍAS DE LAS NORMAS DE CERTIFICACIÓN COTENNSISCAL NMX-CC EQUIVALENTES A LA ISO

Norma Mexicana IMNC Y nombre NMX-CC-003-1995IMNC Sistemas de calidad-modelo para el aseguramiento de la calidad en diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio	ISO ISO 9001: 1994	Tipo de Norma Calidad NMX-003 NMX-004 NMX-005
NMX-CC.002/1: 1995 IMNC Administración de la calidad y aseguramiento de la calidad	ISO 9000-1: 19994	Directrices para selección y uso de calidad y aseguramiento NMX-CC-001: 1995
NMX-CC-006/1:1995 IMNC Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad	ISO 9004-1: 1994	Directrices de administración y aseguramiento NMX-CC-001:1995 NMX-CC-002/1: 1995
NMX-CC-005: 1995 IMNC Sistemas de calidad-modelo para el aseguramiento de la calidad en inspección y pruebas finales	ISO 9003: 1994	Calidad NMX-CC-003 NMX-CC-004 NMX-CC-005
NMX- CC-006/2: 1995 IMNC Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad	ISO 9004-2: 1991	Directrices para servicios de calidad y asegur: NMX-CC-001:1990 NMX-CC-002/1: 1995 NMX-CC-006/2: 1995
NMX-CC-004: 1995 IMNC Sistemas de calidad-modelo para el aseguramiento de la calidad en producción, instalación y servicio	ISO 9002: 1994	Calidad NMX- CC-003 NMX-CC-004 NMX-CC-005

Validada por la Dirección General de l

CONTENIDO EN LOS DIFERENTES NIVELES DE LA SERIE NMX- CC/ISO 9000

NMX- CC3 SERIE

	NMX- CC3	NMX- CC4	NMX- CC5
	ISO 9001	ISO 9002	ISO 9003
	*	*	*
RESPONSABILIDAD DIRECTIVA		*	
SISTEMA DE CALIDAD	*	*	*
REVISIÓN DE CONTRATO	*	*	*
CONTROL DE DISEÑO	*		*
CONTROL DE DOCUMENTOS	*	*	*
ABASTECIMIENTOS	*	*	*

7) PRODUCTO SUMINISTRADO POR EL CLIENTE	*	*	*
2) IDENTIFICACIÓN Y RASTREABILIDAD	*	*	*
5) CONTROL DE PROCESO	*	*	*
7) INSPECCIÓN Y PRUEBAS	*	*	*
1) EQUIPO DE INSPECCIÓN, MEDICIÓN Y PRUEBA	*	*	*
10) ESTADO DE INSPECCIÓN Y PRUEBA	*	*	*
12) CONTROL DE PRODUCCIÓN NO CONFORME	*	*	*
14) ACCIONES CORRECTIVAS	*	*	*
15) MANEJO, ALMACENAMIENTO, EMPAQUE Y EMBARQUE	*	*	*
16) REGISTRO DE CALIDAD	*	*	*
17) AUDITORIA INTERNA	*	*	*
2) CAPACITACIÓN	*	*	*
3) SERVICIO POSTVENTA	*	*	*
4) TÉCNICAS ESTADÍSTICAS	*	*	*

La norma ISO 14000 ataca el problema de los daños del entorno y se crea el Comité Técnico 207 de ISO 14000 ahora conocido como ISO TC 207 Environmental Management.

En 1991 la ONU anuncia su interés en que se crearan normas respecto al ambiente a nivel mundial. En 1992 la SAGE Grupo asesor estratégico sobre el medio ambiente responde a este llamado y en 1993 se crea el TC207 para desarrollar normas de administración ambiental.

Actualmente participan más de 100 países. En México, representado por el organismo COTENNSAM (COMITÉ DE SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL).

CUADRO DE NORMAS

NORMAS ISO 9000: 1994

Normas y lineamientos	Propósito	Estatus post 2000
ISO 8402: 1994: Gestión y aseguramiento de calidad-vocabulario	Define los términos fundamentales usados en la familia ISO 9000, que requieren conocerse para evitar mal entendidos, interna y externamente.	Se cancelará. Será incorporada a la nueva ISO 9000.
ISO 9000-1: 1994: Normas de gestión y aseguramiento de calidad. Parte1: Lineamientos para selección y uso	Establece el punto de partida para entender y seleccionar las normas apropiadas a sus necesidades.	Se cancelará. Será incorporada a la nueva ISO 9000
ISO 9000-2: Normas de gestión y aseguramiento de	Le ayuda en la interpretación y aplicación de ISO 9001.	Se cancelará. Desaparecen 9002 y 9003. Se incorpora a

calidad. Parte 2: Guías genéricas para aplicación de ISO 9001-9002 y 9003	9002 y 9003.	las nuevas ISO 9001 e ISO 9004
ISO 90003: Normas de gestión y aseguramiento de calidad. Parte 3: Guías para la aplicación de ISO 9001: 1994 al desarrollo, suministro, instalación y mantenimiento de software de computadoras.	Le proporciona interpretación específica de los requerimientos de ISO 9001 para aplicaciones en desarrollo de software de computadoras.	Se cancelará. Se incorporará en la nueva ISO 9001 y 9004
ISO 9000-4: Normas de gestión y aseguramiento de calidad. Parte 4: Guías para la gestión de programas de seguridad de funcionamiento.	Le da una guía cómo planear, organizar y controlar recursos para la confiabilidad y mantenimiento de productos.	Norma IEC
ISO 9001: Sistemas de calidad. Modelo para aseguramiento de calidad en diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio inherente.	Esta es la norma contractual que usará cuando desee demostrar capacidad en diseño/desarrollo de un producto o servicio, así como para la fabricación, instalación y servicio.	Nueva ISO 9001
ISO 9002: Sistemas de calidad. Modelo de aseguramiento de calidad en producción, instalación y servicio inherente.	Esta es la norma contractual para usarse cuando no es responsable del diseño/desarrollo de un producto o servicio, pero desea demostrar capacidad para producir, instalar y dar servicio (idéntico a ISO 9001 excepto el requisito de control de diseño).	Se cancelará. Se incorporará en nuevas Normas 9001 y 9004.
ISO 9003: Sistemas de calidad. Modelo para aseguramiento de calidad en inspección y pruebas finales.	Esta es la norma para usarse cuando necesite demostrar capacidad para controlar su producto o servicio por inspección y pruebas finales.	Se cancelará; se incorporará en las nuevas normas 9001 y 9004
ISO 9004-1: Elementos del sistema y gestión de calidad. Parte 1: Guías - <i>Tangibles</i>	Esta no es una norma contractual, pero proporciona guías para implementar un sistema de calidad para satisfacer a sus clientes y sus propias necesidades organizacionales.	Nueva ISO 9004
ISO 9004-2: Elementos del sistema y gestión de calidad. Parte 2: Guías para servicios. <i>Servicios</i>	Esta norma está hecha en forma similar a ISO 9004-1 pero la guía está diseñada con observaciones para el sector servicios.	Se cancelará. Se incorporará en las nuevas ISO 9001 y 9004
ISO 9004-3: Elementos del sistema y gestión de calidad. Parte 3. Guías para materiales procesados.	Esta norma proporciona las guías para la gestión de calidad aplicable cuando se producen o procesan materiales, A GRANEL O "CRUDOS".	Se cancelará. Se incorporará en las nuevas normas ISO 9001 y 9004
ISO 9004-4: Elementos del sistema y gestión de calidad. Parte 4: Guías para la mejora	Proporciona las guías para implantar la mejora continua de la calidad, proporciona a la	Se incorporará en la nueva ISO 9001 y 9004, más revisión para desarrollar

de la calidad	organización el uso de herramientas y técnicas en análisis y colección de datos.	nuevos reportes técnicos sobre tecnología de calidad.
ISO 9005: Gestión de calidad. Guías para planes de calidad.	Esta norma da las guías sobre como preparar planes de calidad para el control de productos específicos, proyectos y contratos.	Se cancelará. Se incorporará en las nuevas ISO 9001 y 9004
ISO 10006: Guías para la gestión de calidad en proyectos.	Guías que le ayudarán para asegurar la calidad tanto en proyectos de procesos como en proyectos de productos.	Reporte Técnico
ISO 10007: Gestión de calidad. Guías para la gestión de la configuración.	Da las guías para asegurar que un producto complejo continúe su función cuando los componentes son cambiados individualmente.	Se cancelará. Se incorporará en las nuevas ISO 9001 y 9004
ISO 10011-1: Guías para auditar sistemas de calidad. Parte 1: Auditorías.	Proporciona las guías para auditar sistemas de calidad y verificar la capacidad del sistema para cumplir objetivos de calidad definidos. Esta norma se puede usar internamente o para auditar proveedores.	Las tres partes de estas normas estarán comprendidas en la nueva norma ISO 19011. Lineamientos para auditorías de calidad y ambiental.
ISO 10011-2 Guías para auditar sistemas de calidad. Parte 2: criterios para calificación de auditores de sistemas de calidad.	Proporciona guías sobre la educación, entrenamiento, experiencia, atributos personales y capacidad directiva necesarios para llevar a cabo auditorías.	Idem al anterior
ISO 10011-3: Guías para auditar sistemas de calidad. Parte 3: Gestión de programas de auditoría	Proporciona las guías básicas para la gestión de programas de auditorías a los sistemas de calidad.	Idem al anterior
ISO 10012-1: Requisitos de aseguramiento de calidad de los equipos de medición. Parte 1: Sistemas de confirmación metrológica para equipos de medición.	Da las guías sobre las principales características de un sistema de calibración para asegurar que las mediciones son hechas con la exactitud deseada.	Las dos partes se harán una sola en las nuevas normas ISO 10012.
ISO 10012-2: Aseguramiento de calidad para equipos de median. Parte 2: Guías para el control del proceso de medición.	Proporciona guías suplementarias sobre la aplicación del proceso de control estadístico cuando este es apropiado para cumplir los objetivos de la parte 1.	Idem al anterior.
ISO 10013: Guías para desarrollar manuales de calidad.	Proporciona las guías para desarrollar, preparar y controlar los manuales de calidad a las necesidades específicas.	La nueva ISO 10013 reemplazará la edición 1995. El estatus final de la nueva norma será determinado.

La familia de Normas ISO 14000 y trabajos en desarrollo

Designación	Año de publicación	Título
ISO 14001: 1996	1996	Sistemas de gestión ambiental. Especificación y

		directrices para su uso.
ISO 14001: 1996	1996	Sistemas de gestión ambiental. Lineamientos generales en principios, sistemas y técnicas de apoyo
ISO 14010: 1996	1996	Lineamientos para auditorías ambientales. Principios generales.
ISO 14011: 1996	1996	Lineamientos para auditorías ambientales. Procedimientos de auditorías. Auditorías de sistemas de gestión ambiental.
ISO 14012: 1996	1996	Lineamientos para auditorías ambientales. Criterios para la calificación de auditores ambientales.
ISO/WD 14015	A determinar	Evaluación ambiental de lugares y entidades.
ISO 14020: 1998	1998	Etiquetas y declaraciones ambientales. Principios generales.
ISO/DIS 14021	1999	Etiquetas y declaraciones ambientales. Etiquetado ambiental TIPO I. Principios y procedimientos.
ISO/WD/TD 14025	A determinar	Etiquetas y declaraciones ambientales. Declaraciones ambientales TIPO III. Lineamientos de principios y procedimientos.
ISO/DIS 14031	1999	Gestión ambiental. Evaluación del desempeño ambiental. Lineamientos.
ISO/TR 14032 Technical Report.	1997	Gestión ambiental. Evaluación del desempeño ambiental. Caso estudio ilustrado para el uso de ISO 14031.
ISO 14040: 1997	1997	Gestión ambiental. Evaluación del ciclo de vida. Principios y estructura.
ISO 14041: 1998	1998	Gestión del medio ambiente. Evaluación del ciclo de vida. Definición de metas y alcance, análisis de inventarios.
ISO/CD 14042	1999	Gestión ambiental. Evaluación del ciclo de vida. Evaluación del impacto del ciclo de vida.
ISO/DIS 14043 DRAFT	1999	Gestión del medio ambiente. Evaluación del ciclo de vida. Implementación del ciclo de vida.
ISO/TR 14048	1999	Gestión ambiente. Evaluación del ciclo de vida. Evaluación del ciclo de vida: datos de formatos de la documentación.
ISO/TR 14049	1999	Gestión ambiental. Evaluación del ciclo de vida. Ejemplos

		para la aplicación de ISO 14041
ISO 14050: 1998	1998	Gestión ambiental. Vocabulario.
ISO/R 14061	1998	Información para apoyar a organizaciones de silvicultura en el uso de las normas para los sistemas de gestión ambiental, ISO 14001 e ISO 14004.
Guía ISO 64: 1997	1997	Lineamientos para incluir aspectos ambientales en las normas de productos.

ISO/OEC/CASCO (EDC)

General	ISO/IEC Guía 60: 1994 ISO/IEC Guía 7: 1994	Código de buenas practicas para la evaluación de la conformidad. Guías para el desarrollo de normas adecuadas para su uso en EDC.
Declaración del proveedor	ISO/IEC Guía 22: 1996	Información sobre la declaración de conformidad del proveedor, con conformidad del proveedor, con normas u otras especificaciones técnicas.
Acreditación	ISO/IEC Guía 58: 1993 ISO/IEC Guía 61: 1996 ISO/IEC TR 17010: 1998	Sistema de acreditamiento de laboratorios de calibración y pruebas o ensayos. Requisitos generales para el funcionamiento y reconocimiento. Requisitos generales para la evaluación y acreditamiento de cuerpos de certificación/registro. Requisitos generales para cuerpos que proporcionan acreditamiento de cuerpos de inspección.
Calibración/pruebas	ISO/IEC Guías 25: 1990 ISO/IEC Guía 43-1: 1997 ISO/IEC Guía 43-2: 1997	Requisitos generales para la competencia de laboratorios de calibración y pruebas. Pruebas de habilidad por comparaciones entre laboratorios. Parte 1: Desarrollo y funcionamiento de esquemas de prueba de habilidad. Pruebas de habilidad por comparaciones entre laboratorios. Parte 2: Selección y uso de esquemas de pruebas de habilidad por cuerpos de Certificación de laboratorios.
Inspección	ISO/IEC 17020: 1998	Criterios generales para el funcionamiento de varios tipos

		de cuerpos que realizan inspección.
Certificación de productos	ISO/IEC Guía 65: 1996	Requisitos generales para cuerpos que operan sistemas de certificación de productos.
	ISO/IEC Guía 23: 1982	Métodos para indicar conformidad con normas de sistemas de certificación de tercera parte.
	ISO/IEC Guía 28: 1982	Reglas generales para un modelo de sistemas de certificación de tercera parte para productos.
	ISO/IEC Guía 53: 1998	Un enfoque para la utilización de un sistema de calidad del proveedor en la certificación de tercera parte del producto.
	ISO Guía 27: 1983	Directrices para las acciones correctivas a realizarse por un cuerpo certificador en caso de mal uso de su marca de conformidad.
Certificación de sistemas	ISO/IEC Guía 62: 1996	Requisitos generales para cuerpos que realizan la evaluación y certificación/ registro de sistemas de gestión de calidad (SGC).
	ISO/IEC Guía 66: 1999	Requisitos generales para cuerpos que realizan la evaluación y certificación/ registro de sistemas de gestión ambiental (SGA).

ISO 9000:2000	Fundamentos y Vocabulario
ISO 9001: 2000	Sistemas de calidad: Requisitos. Nota: La principal meta de ISO 9001 es proporcionar confianza, como resultado de la democratización de la conformidad del producto frente a los requisitos establecidos.
Par coherente ISO 9004: 2000	Sistemas de gestión de calidad: Directrices para mejora del desempeño. Nota: La principal meta de ISO 9004 es lograr beneficios para todas las partes interesadas, por medios de la satisfacción sostenida del cliente.
ISO 19011:	Guías para auditar sistemas de gestión calidad y ambiental.
ISO 19012:	Conformación metrológica
TR 1000x:	Reporte técnico o folleto "Selección y uso".
TR 1000x:	Reporte técnico o folleto "Principios de calidad y su aplicación para practicas de gestión"

COORDINACIÓN ENTRE LOS SECRETARIOS ISO/TC 176 – ISO/TC 207

ISO/tc 176 – Sistema gestión calidad	ISO/TC 207 – Sistema gestión ambiental
Estrategias Campo de Aplicación	

<p>Normalización en el campo genérico de la Gestión de calidad, incluyendo las tecnologías de apoyo de documentos guía para la selección y uso de las normas.</p> <p>Excluye: Normas relacionadas con productos/servicios específicos o sectores industriales.</p> <p>Nota: al ISO/TC 176 se confía la misión por el TMB de consultor de todos los demás Comités técnicos de ISO en la aplicación de los Sistemas de gestión de calidad en sus tecnologías específicas, para asegurar la integridad de los SGC genéricos y prevenir la proliferación de Sistemas sectoriales que puedan conducir a la fragmentación de los SGC de las empresas en evaluación múltiples y como consecuencia, a costos mayores.</p>	<p>Normalización: Herramientas y sistemas en el campo de la Gestión ambiental.</p> <p>Excluye: Métodos de pruebas y ensayos para contaminantes, los cuales son responsabilidad de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ISO/TC 146.- Calidad del aire - ISO /TC 147.- Calidad del agua - ISO/TC 190.- Calidad de tierras - ISO/TC 43.- Acústica <p>Los que fijan valores límites acerca de contaminantes o afluentes, fijan niveles de desempeño ambiental; normalización de productos.</p> <p>NOTA: El comité técnico para la Gestión ambiental, tiene una cooperación con el TC 176 en el campo de sistemas ambientales y auditorías</p>
Visión	
<p>Nuestra visión es que la familia de normas ISO 9000, mediante su aceptación y uso universal, proveerá un medio efectivo para mejorar el desempeño de las organizaciones individuales, proporcionando confianza a la gente y las organizaciones, que los productos (bienes y servicios), cumplirán con sus expectativas y con ello mejorar el comercio, la prosperidad global y el bienestar individual.</p>	<p>Nuestra visión es la aceptación y uso universal de las Normas de la serie ISO 14000, las cuales proporcionan un medio efectivo para mejorar el desempeño ambiental de las organizaciones y sus productos, facilitar el comercio mundial y fundamentalmente contribuir al desarrollo sostenido.</p>

Actividades clave QA/QM	9001	9004-1	14001	14004	QS 9000
Primer interesado	Cliente	Cliente	Sociedad	Sociedad	Cliente
Responsabilidad de la dirección					
1. Compromiso e involucramiento	4.1.1	4.1	4.3.4 4.4.3a	4.1.2 4.3.2.4	4.1.1
2. Necesidades y requisitos de las partes interesadas	4.4.4	5.2.1 7.1 7.2 19	4.3.2	No tomado en cuenta	
3. Objetivos y planeación	4.1.1 4.2.3	4.3 5.3.3	4.3	4.2	4.1.1 4.2.3 4.1.4
4. Política de calidad	4.1.1	4.2	4.2	4.1.4	4.1.1
5. Sistema de calidad	4.2 4.5	4.4 5.1	4.4.4 4.4.5	4.2.6 4.3.2.2	4.2 4.5

(Incluye sistemas de control de documentos y registros de calidad)	4.16	5.2.5 5.2.6 5.3.1 5.3.2 5.3.4 11.5 17	4.5.3	4.3.3.1 4.3.3.2 4.3.3.4 4.4.4	4.16
6. Estructura de la organización. Incluye Representante de la Dirección	4.1.2.1 4.1.2.3	5.2.2 5.2.3	4.4.1	4.3.2.3	4.1.2.1 4.1.2.3
7. Revisión del sistema por la Dirección	4.1.3	5.5 18.2.4	4.6	4.5.2	4.1.3
8. Materiales y servicios (Incluye Control de compras)	4.1.2.2 4.6 4.7	9 10.3 13.3	No tomado en cuenta	4.3.2.1	4.1.2.2 4.6 4.7
9. Instalaciones y equipo	4.1.2.2	5.2.4	No tomado en cuenta	4.3.2.1	4.1.2.2
10. Acceso a la información. Datos, Saber Hacer/Expertise.	4.1.2.2	5.2.4	No tomado en cuenta	No tomado en cuenta	4.1.2.2
11. Recursos humanos (incluye educación y entrenamiento).	4.1.2.2 4.18	5.2.4 18	4.4.2	4.2.3.1 4.3.2.5	4.1.2.2 4.18
12. Finanzas	4.1.2.2	6	No tomado en cuenta	4.2.3.1	4.1.2.2
Clientes	9001	9004-1	14001	14004	QS 9001
13. Interfaces	4.1	5.2.1 7.1 7.2 7.3 16.4 16.5 16.6? 16.c	4.4.3b	No tomado en cuenta	4.3
Gestión de procesos	9001	9004-1	14001	14004	QS 9000
14. Revisión de acuerdos	4.3	7.2	No tomado en cuenta	No tomado en cuenta	4.3
15. Control de diseño, desarrollo (Incluye identificación y	4.4	8	No tomado en cuenta	No tomado en cuenta	4.4 4.8 4.4.9 1.1 1.2 3.1

rastreadabilidad)					3.2
16. Control de procesos (incluye control de equipo de inspección, medición y prueba y estatus de inspección y pruebas ensayos).	4.9 4.11 4.12	10.1 10.2 11.1 11.2.1- segunda parte 11.3 11.4 11.6 11.7 13	4.4.6	4.3.3.3	4.9 4.11 4.12 4.9.6 4.9.7 4.11.3 4.11.4 3.4
17. control de manejo, almacenaje y preservación	4.15.1 4.15.5	10.4 16.1	4.4.7?	No tomado en cuenta	4.15.1 4.15.5
18. Control de producto no conforme	4.13	11.8	No tomado en cuenta	No tomado en cuenta	4.13 4.13.4
19. Control de entrega, servicio inherente	4.15.6	16.2 16.3 16.4	No tomado en cuenta	No tomado en cuenta	4.15.6 4.19
Medición y Análisis	9001	9004-1	14001	14004	QS 9000
20. Auditorías internas	4.17	6.4	4.5.4	4.4.5	4.17
21. Mediciones relativas al proceso	4.9d 4.10	10.2 10.3	4.5.1	4.4.2	4.9d 4.10
22. Mediciones relativas al proceso	4.10	11.2.1- primera parte 12	4.5.1	4.4.2	4.10 4.9.2 4.9.3 4.9.4
23. Mediciones relativas a los clientes		7.3 16.6	No tomado en cuenta	No tomado en cuenta	4.1.6
24. Análisis de datos	4.20	20	No tomado en cuenta	No tomado en cuenta	4.20 4.1.5
Mejora	9001	9004-1	14001	14004	QS 9000
25. Proceso de mejora	4.14.1	5.6	No tomado en cuenta	4.5.3	4.14.1 2.1 2.2 2.3 3.2
26. Acciones correctivas	4.14.2	13.4 15	4.5.2	4.4.3	4.14.2
27. Acciones preventivas	4.14.3	15 ver 15.1 último párrafo	4.5.2	4.4.3	4.14.3

TÍTULO DE LAS NORMAS:

Actual	Año 2000
ISO 8402: Gestión y aseguramiento de la calidad: Vocabulario	ISO 9000: Sistema de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario
ISO 9001: Sistemas de calidad y	Sistema de gestión de calidad. Requisitos.

aseguramiento de calidad	
ISO 9004: Sistema de gestión de calidad. Directrices	Sistemas de gestión de calidad: Directrices para la mejora del desempeño
ISO 10011-2-3: Directrices para auditorías de calidad	ISO 19011. Directrices para auditorías de calidad y ambiental.

Términos	
Proveedores	Organización
Sub - Contratista	Proveedor
Aseguramiento de calidad	Gestión de calidad
(Tailoring) Corte a la medida	Alcance reducido
Stakeholders	Partes interesadas
Producto	Productos y servicio

Normatividad Automotriz:

EQUIVALENTE ISO/TS

en normatividad automotriz en IAIAG (Automotive Industry Action Group)

QS 9000 :

VDA-6

AVQS

EAQF

3. Sistema de certificación de calidad.

Partiremos de la idea básica que ISO no certifica. Es frecuente que escuchemos que una empresa está certificada por ISO pero ello significa que han sido evaluados por un organismo, que no es ISO, acreditado, que ha certificado que el sistema o producto cumple con la norma ISO/IEC XXXX.

El campo de acción de ISO no es el acreditamiento ni la certificación. Los proveedores u organismos certificadores se acreditan bajo ciertos requisitos generales, pruebas de habilidad por comparaciones, certificación de sistemas de gestión de calidad (SGC) y de gestión ambiental (SGA).

Los países industrializados establecieron sus propios organismos de acreditación :

Reino Unido	UKAS (United Kingdom Accreditation Services)
Alemania	DAR (Deutscher Akreditierung Rat)
Francia	COFRAC (Comité Francais d'Accreditation)
Brasil	INMETRO.
Canadá	SCC (Standards Council of Canadá)
Estados Unidos	RAB (Registrar Accreditation Board)
México	EMA (Entidad Mexicana de acreditación).
Japón	JAB (Japan acreditación Board for Quality System Registration)
Australia	JAS-ANZ (Joint Accreditation Services)

En todos los casos adoptan las guías ISO/IEC CASCO 58 y 61

En México existen organismos de acreditación :

INSTITUTO MEXICANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN A.C creado a partir de La Ley Federal sobre Metrología y Normalización vigente desde 1992.

Está acreditado y reconocido por el gobierno mexicano por medio de la DGN-SECOFI establecidos en la misma ley.

Actualmente está registrado para emitir, editar y publicar normas Mexicanas (NMX) en los campos de :

- Sistemas de Calidad (Normas de la Familia NMX-CC/ISO 9000)
- Metrología.
- Turismo.
- Administración Ambiental (Normas ISO 14000)
- Guías y Dispositivos de Elevación.
- Artes Gráficas.

Como organismo de certificación tiene competencia en los campos de:

- Sistemas de Calidad NMX-CC/ISO 9000
- Auditores de Sistemas de Calidad
- Sistemas de Calidad QS 9000
- Competencia Laboral.

En el futuro se plantea como organismo certificado en ISO 14000, en Competencia Laboral y el sector de Alimentos y Agroindustria en Producto.

Otros organismos certificadores en México son:

TUV Rheinland de México, S.A de C.V quiénes apoyan la acreditación en ISO 9000/QS-9000 a las organizaciones de manufactura y servicio en las siguientes industrias:

Aeronaves
Automotriz
Metales Básicos

Maquinarias de Oficina
Químicas
Equipo de Procesamiento de datos
Productos de Vidrio y cerámicos
Electricidad, Calefacción y Agua.
Productos Eléctricos
Maquinaria
Embarcaciones Marinas
Equipo de Medición
Aparatos Médicos
Productos Metálicos
Productos Mineros
Combustión Nuclear
Equipos Ópticos
Productos de Cartón y Papel
Productos del Petróleo
Plásticos
Servicios de Reparación
Productos de Hule
Desarrollo de Software
Textiles
Comercio
Productos de Madera

Normex

Proporciona servicios y tecnología para la calidad en normalización, certificación de productos, certificación de sistemas, verificación y laboratorios de pruebas. Sectores en los que trabaja:

Envase y embalaje
Calidad de Servicios para Industria Técnica
Muebles Metalmecánica
Bienes de Capital
Papel/ Cartón /Papel de escritorio
Químico y paraquímico
Productos y Materiales para la Construcción
Alimentos Procesados y Bebidas Alcohólicas y no alcohólicas.
Productos Diversos
Competencia Laboral

Cuenta con 9 comités técnicos y ha emitido normas en áreas como: Miel, Agua Mineral, Bebidas Alcohólicas, Muebles para Oficina, Calderas y recipientes a presión.

4. Ruta para el registro ISO 9000.

La certificación ISO 9000 es un proceso por el cual una Organismo acreditado garantiza que el sistema de calidad establecido por la empresa satisface los requisitos de un modelo de Aseguramiento de Calidad.

El Proceso de Certificación tiene dos etapas:

Selección e Implantación del Sistema de Calidad

Certificación

Selección e Implantación del Sistema de Calidad

- 1.- Se selecciona el modelo de aseguramiento, siendo la norma ISO 9000 la guía que le permita seleccionar la norma adecuada a sus necesidades y a las de sus clientes.
- 2.- Alcance de la Aplicación. puede limitarse a ciertas líneas de productos.
- 3.- Definición e implantación del Sistema.

Certificación

- 1.- Solicitud de Certificación. Aplicación de Cuestionario de Evaluación Preliminar
- 2.- Análisis de Documentación.
- 3.- Preauditoría (Opcional)
- 4.- Auditoría de Certificación.
- 5.- Auditoría de Cierre de no Conformidades.
- 6.- Emisión de Certificado (Hasta 3 años).
- 7.- Renovación del Certificado.

El Proceso de Certificación de Producto y Uso de Marcas de Conformidad es:

MARCAS.

- 1.- Solicitud de Certificación. Aplicación de Cuestionario de Evaluación Preliminar
- 2.- Análisis de Documentación.
- 3.- Visita Previa.
- 4.- Auditoría de Certificación.
- 5.- Auditoría de Cierre de no Conformidades.
- 6.- Emisión de Certificado (Hasta 3 años).
- 7.- Emisión del Certificado.
- 8.- Uso Marca Conformidad.
- 9.- Seguimiento.
- 10.- Renovación del Certificado.

PRODUCTO

- 1.- Solicitud de Certificación. Aplicación de Cuestionario de Evaluación Preliminar
- 2.- Auditoría de Certificación.
- 3.- Pruebas de Productos.
- 4.- Informe de Auditoría.
- 5.- Auditoría de Cierre de no Conformidades.
- 6.- Emisión de Certificado (Hasta 3 años).
- 7.- Emisión del Certificado.
- 8.- Uso Marca Conformidad.

9.- Seguimiento.

10.- Renovación del Certificado.

5. Resumen ISO .

Las normas ISO 9000 está integrada por 6 normas las que se han traducido por el COMITÉ TÉCNICO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD MEXICANO (COTENNSISCAL)

COTENNSISCAL ha preparado y difundido una edición mexicana equivalente a la ISO. Esta serie de normas Mexicanas ha sido publicada en el Diario de la Federación como SERIE NMX-CC validada por la Dirección General de Normas de la SECOFI.

La certificación de un Sistema de Calidad en producto, marca y/o servicio es un proceso específico que hay que efectuar ante organismos certificadores validados .

6. Proceso de Elaboración de Documentación Interna

La documentación de un Manual de Calidad específico referente al cubrimiento de una Norma tiene varios lineamientos a seguir, que deben ser definidos desde el momento en que se piense en confeccionarse.

Lineamientos para la Elaboración:

I. DEFINICIÓN DEL OBJETIVO DEL DOCUMENTO

Contar con lineamientos y criterios homogéneos que orienten los estudios en materia de análisis, simplificación, diseño e implantación del Sistema de Calidad y procedimientos que realicen.

Ejemplo:

1. Organizar Administrativamente a XXX S.A con los mejores sistemas y procedimientos de trabajo en todas las áreas para eficientizarla, definiendo los puestos y responsabilidades, políticas y normas de actuación y la orientación a Cero Defectos de Calidad.
- 2.- Elaborar el Manual de Calidad Total e implementarlo en la empresa para obtener la certificación y Aprobación de la Norma ISO 9001. Eliminar y/o reducir los problemas de producción en cuanto a rechazos y mermas de productos.
- 3.- Crear la Cultura de Calidad y Productividad.
- 4.- Generar el empleo de controles y herramientas estadísticas para reducir y eliminar rechazos de trabajos fuera de especificaciones.

I. DEFINICIÓN DE LA BASE LEGAL

NORMAS

Norma Iso y su equivalente NMX-CC

III. PROCESO DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

Levantamiento de Información sobre la Situación Actual

Incluye revisión documental de todos lo existente relativo al

producto, servicio o sistema que se quiera documentar para su certificación.

Comparativo de la Situación Actual vs la propuesta por la norma.

IV. PREPARACIÓN DE DOCUMENTOS

Definición del Sistema de Calidad según norma

Redacción de Políticas y procedimientos requeridos.

Revisiones hasta la concreción de autorización final

V. IMPLANTACIÓN

Puesta en marcha.

Seguimiento y monitoreo.

Los componentes generales de un MANUAL que nos sirva de base para documentar la certificación parten de la siguiente idea base con variedades según la naturaleza de la certificación:

Ejemplo

Contenido Temático.

1.- Manual de Organización: Políticas y Procedimientos de la Empresa

Procedimientos:

- Ventas.

Proceso de Cotización y cambios en tiempos de Entregas.

Operaciones de Caja.

Sistema efectivo de Información al Cliente: Embarques, Status de ordenes, facturas etc.

Aclaraciones y quejas.

Procedimiento de características requeridas por el cliente de cada producto.

- Administración.

Procedimiento de Crédito y Cobranzas.

Facturación.

Sistemas de Control de Inventarios.

Procedimiento de Compras.

- Control de Personal.

Nóminas e impuestos.

Procedimientos de Comunicación Interna.
 Proceso de Selección, contratación , capacitación.
 Procedimientos de Promoción y desarrollo de personal.

Programas de productividad del Personal.
 Seguridad e higiene de instalaciones.

Manejo de aguas residuales y desechos Tóxicos.

- Planeación y Control de la Producción.

Empaque.

Embarques y Distribución.

Sistemas de Auditoria de Calidad, frecuencia y seguimiento.

Programa de mantenimiento preventivo para edificios, equipo y herramientas.

Control de Archivo Histórico y Vigente.

Control de Desechos de Producción.

Ejemplo

3. Manual de Calidad Iso 9001.

Elaboración de:

1.- Filosofía de Calidad.

- Manifestación de Apoyo de la Dirección General.

- Misión.

- Estrategias.

- Designación del Responsable de Calidad con Clientes, Proveedores e Internamente.

- Organigrama funcional.

2.- Manual de Calidad. Procedimientos específicos de Calidad:

- Descripción y Especificaciones de Trabajos.

- Planes de control y controles.

3.- Procedimiento de Inspección y Control de materiales.

* Recepción de materiales: muestreo e inspección, análisis de los materiales. Especificaciones por escrito.

* Procedimiento de Manejo de materiales de las primeras entradas y primeras salidas.

* Procedimiento de rotación e identificación de lotes.

* Programa de calibración, inspección y análisis de materiales.

* Programa de Proveedores, uso CEP.

4.- Sistemas de trazabilidad para el seguimiento del Trabajo en todo

Una política implica:

- a) Ser una decisión unitaria que se aplica a todas las situaciones similares.
- b) La manera consistente de tratar a la gente.
- c) La orientación hacia dónde deben dirigirse todas las personas.
- d) Aplicable al 90% y 95%.

Métodos y Procedimientos.

“Método es la guía detallada que demuestra secuencial y de forma ordenada como una persona realiza un trabajo.”

“Procedimiento es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como dos o más personas realizan un trabajo.” Una técnica que apoya el desarrollo de los procedimientos es la Técnica del Libreto.

Libreto:	
Quién	Qué hace
	Cómo lo hace.

Para realizar el análisis de un procedimiento es necesario vincular al sistema al que pertenece, a fin de no perder de vista la interrelación que guarda con otros. No es conveniente estudiarlo en forma aislada, pues se pueden omitir aspectos importantes e incurrir en el error de sólo proponer mejoras, que resuelvan parte de un problema administrativo, pero que no lo solucionen integralmente.

Dentro de este contexto, se hace necesario identificar en primera instancia los sistemas a los cuales pertenecen los procedimientos que se realizan en una unidad administrativa, entendiendo por sistemas el conjunto de unidades, partes identificables o elementos interdependientes o interrelacionados en el que, el cambio de uno de ellos se asocia con otro cambio dentro del mismo.

De lo anteriormente expuesto, se desprende la importancia de vincular siempre a los procedimientos con su sistema, ya que éstos constituyen los elementos interdependientes mencionados en la definición y resulta importante tener siempre presente que los cambios efectuados en un procedimiento, necesariamente repercutirán en los relacionados con éste.

Por lo tanto, puede definirse un sistema como un conjunto de procedimientos afines e interdependientes.

TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS

Por otra parte, para estudiar los sistemas resulta conveniente entender su teoría general, a través de la cual se describe y explica su comportamiento y permite predecirlo hacia el futuro.

Los principales postulados en que se apoya esta teoría son los siguientes:

PRINCIPIO DE LA INTEGRACIÓN

- Un sistema es un todo indisoluble que está integrado por partes relacionadas, interactuantes e interdependientes de tal manera que ninguna de ellas puede ser efectuada sin modificar a las otras.

PRINCIPIO DE LA DEPENDENCIA

- La naturaleza de la parte y su función, se derivan de su posición dentro del todo y su conducta es regulada por la relación del todo con la parte.

PRINCIPIO DE LA UNIDAD

- El todo se conduce como una unidad, no importando lo complejo que sea.

PRINCIPIO DE LA ESTABILIDAD

- La identidad del todo y su unidad se preservan, pero las partes cambian. El todo se renueva constantemente a través de un proceso de transposición.

PRINCIPIO DE LA ORGANIZACIÓN

- El todo es más que la suma de las partes. La organización confiere al agregado características diferentes a los componentes considerados en forma individual.

PRINCIPIO DE LA JERARQUÍA

- Los sistemas están relacionados en forma jerárquica. Sus partes pueden ser sistemas (subsistemas de uno mayor) y las partes de éstos, pueden asimismo, constituir otros. De tal forma que en la medida en que se avanza, se pasa a estados de organización más complejos, llegando de esta forma al sistema de sistemas.

Los procedimientos pueden clasificarse de acuerdo con los siguientes criterios:

Por su naturaleza

Por su ámbito de aplicación

Por su ámbito territorial y funcional

Ejercicio.	
Elige un procedimiento de tu área de trabajo y trata de documentarlo a través de la técnica del libreto, puedes emplear los diagramas de flujo si conoces algo al respecto.	
Nombre Procedimiento:	
Libreto:	
Quién	Qué hace
	Cómo lo hace.

7. Cuestionario auditoría ISO .

Los cuestionarios de auditorías son las herramientas que se emplean durante el proceso de certificación de la empresa según la norma que aplica.

Por lo regular estos cuestionarios también en la práctica son facilitados a través de las empresas internacionales certificadas, que requieren que sus proveedores muestren su confiabilidad y acuden a sus instalaciones con él de manera que puedan cerciorarse que cubre los lineamientos contenidos en él.

Estos cuestionarios son una guía para la aplicación de la Norma que se persiga, que puede ser la UNE 66-901 por ejemplo, cuyo equivalente es la Norma NMX 90001.

Como guías delimitan los siguientes puntos que pueden variar, este es un ejemplo de manufactura de producto:

- 1 Objeto y campo de aplicación.
- 2 Normas para consulta.
- 3 Reglas Generales
- 4 Cuestionario:

Responsabilidades de la dirección de la empresa.

Políticas de Calidad

Organización

Revisión del Sistema de la Calidad por la Dirección.

Sistema de Calidad

Revisión del Contrato

Control del proyecto con varios apartados

Control de la documentación.

Compras

Productos suministrados por el Cliente

Identificación y trazabilidad del producto

Control de Procesos

Inspección y ensayo.

Control de productos no conformes

Acciones Correctivas
Manipulación, almacenamiento, embalaje y entrega.
Registros de la Calidad
Auditorias internas de Calidad
Formación y Adiestramiento
Mantenimiento postentrega
Técnicas Estadísticas

8. Calificación de la calidad por etapas.

La certificación de la calidad por etapas se refiere tanto al proceso de certificación interno como al externo. En este doble sentido se hace referencia a la posibilidad de certificarse conforme a procesos específicos.

INVALID

.A DE C.V

HOJA 1 DE CÓDIGO:

- XIV.- POLÍTICAS GENERALES.
 XIV.2.- POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN.....
 XIV.3.- POLÍTICAS DE CONTROL DE PERSONAL
 XIV.4- POLÍTICAS DE CONTROL DE LA PRODUCCIÓN.....
 XV.- PROCEDIMIENTOS.....
 XVI. FORMATOS Y ANEXOS.....
 IX.1 ANEXO No. UNO ORGANIGRAMA.....
 IX.2 ANEXO No. DOS FLUJO DE COMERCIALIZACIÓN (PROCESO TÉCNICO VENTAS).....
 IX.3 ANEXO No. TRES DIAGRAMA DE FLUJO PRESUPUESTO ANUAL DE VENTAS
 IX.4 ANEXO No. CUATRO BUDGET.....

PARA LLENARSE SOLO POR LA DIRECCIÓN O GERENCIA DEL ÁREA EMISORA

Núm. de Revisión:	Nombre del Registrador :	Fecha de emisión :	Página Núm.:
0 (NUEVO)	VECCSC	DIC 1999	1

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL PARA USO EXCLUSIVO DE INVALIDA S.A. DE C.V.

IVALIDA

.A DE C.V

HOJA 1 DE CÓDIGO:

1. POLÍTICA DE VENTAS PARA EL PRESUPUESTO ANUAL DE VENTAS.

I.- PROPÓSITO DE LA POLÍTICA.

Mantener los márgenes de utilidad para la empresa reconociendo la presencia de la competencia, apoyando el fortalecimiento del liderazgo en el medio de las XXXXXXXXXXXXXXXX elegidos al establecer los objetivos y metas del año en productos de color y línea, como planear los costos de las actividades de ventas para lograrlos.

II.- ALCANCE.

Aplicable al Budget (presupuesto de Ventas) y presupuestos específicos de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX .S.A de C.V. en su ámbito de operación geográfica.

III.- DEFINICIONES.

PRESUPUESTO/PRONOSTICO DE VENTAS (Budget) instrumento administrativo en el que se determina a través de proyecciones matemáticas y de acuerdo al comportamiento histórico de las ventas cuáles serán las ventas estimadas para un año de trabajo de todos los productos de línea y de color de la empresa calculándose el precio de venta a partir del margen de utilidad previsto para la rentabilidad esperada por la dirección y accionistas. Se pueden emplear varios métodos para determinar los datos tales como : históricos, análisis de indicadores económicos, estadísticos (mínimos cuadrados y/o de ajuste potencial.

MARGEN DE UTILIDAD(GROSS MARGIN) es la ganancia obtenida de la venta de cada producto de color y línea después de los costos de fabricación e indirectos de los mismos incluidos en las cotizaciones/precio concedidas a un Cliente.

IV.- RESPONSABLE DE LA REVISIÓN DE LA POLÍTICA.

El Responsable de Editar, Revisar, Actualizar y Difundir esta Política es el Gerente General y el Jefe de Ventas.

V.- REVISIÓN DE LA POLÍTICA.

Esta Política debe revisarse por lo menos una vez al año, o antes si cambian las condiciones del mercado nacional , cuando las circunstancias económicas externas o internas sufran cambios que afecten la rentabilidad de la empresa.

VI.- DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS.

No hay

VII.- LISTA DE DISTRIBUCIÓN..

Área 001 Dirección General
Área 002 Gerencia General.

PARA LLENARSE SOLO POR LA DIRECCIÓN O GERENCIA DEL ÁREA EMISORA

Núm. de Revisión:	Nombre del Registrador :	Fecha de emisión :	Página Núm.:
0 (NUEVO)	VECCSC	DIC 1999	1

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL PARA USO EXCLUSIVO DE INVALIDA S.A. DE C.V.

INVALIDA

S.A. DE C.V.

HOJA 1 DE 4 CÓDIGO: PROCEDIMIENTO VTA 002

EJEMPLO DE TÉCNICA DEL LIBRETO

I. Procedimiento Venta Normal

No. Act.	Área y/o Puesto Responsable	Descripción
1.	Vendedor Comisionista	Recibe aceptación de la Cotización previamente negociada con el Cliente, y procede como sigue:
2.		Requisita el Formato de Pedido Fiscal ó Normal, según sea el caso, y recaba firma del Cliente en el mismo.
2.1		Solicita al Cliente, Muestra de Trabajo y Especificaciones de Calidad en materia de grado de resistencias tanto de Tipo de Papel y de Tinta(s).
3.		Realiza el Cálculo del 50% de Anticipo, sobre el Importe Total de la Venta.
4.		Recopila el Formato de Recepción Anticipos y lo requisita en Original y 2 Copias. - Fecha del Día - Fecha Entrega Trabajo - Nombre del Cliente - Tipo de Trabajo

PARA LLENARSE SOLO POR LA DIRECCIÓN O GERENCIA DEL ÁREA EMISORA

Núm. de Revisión:	Nombre del Registrador :	Fecha de emisión :	Página Núm.:
0 (NUEVO)	VECCSC	DIC 1999	1

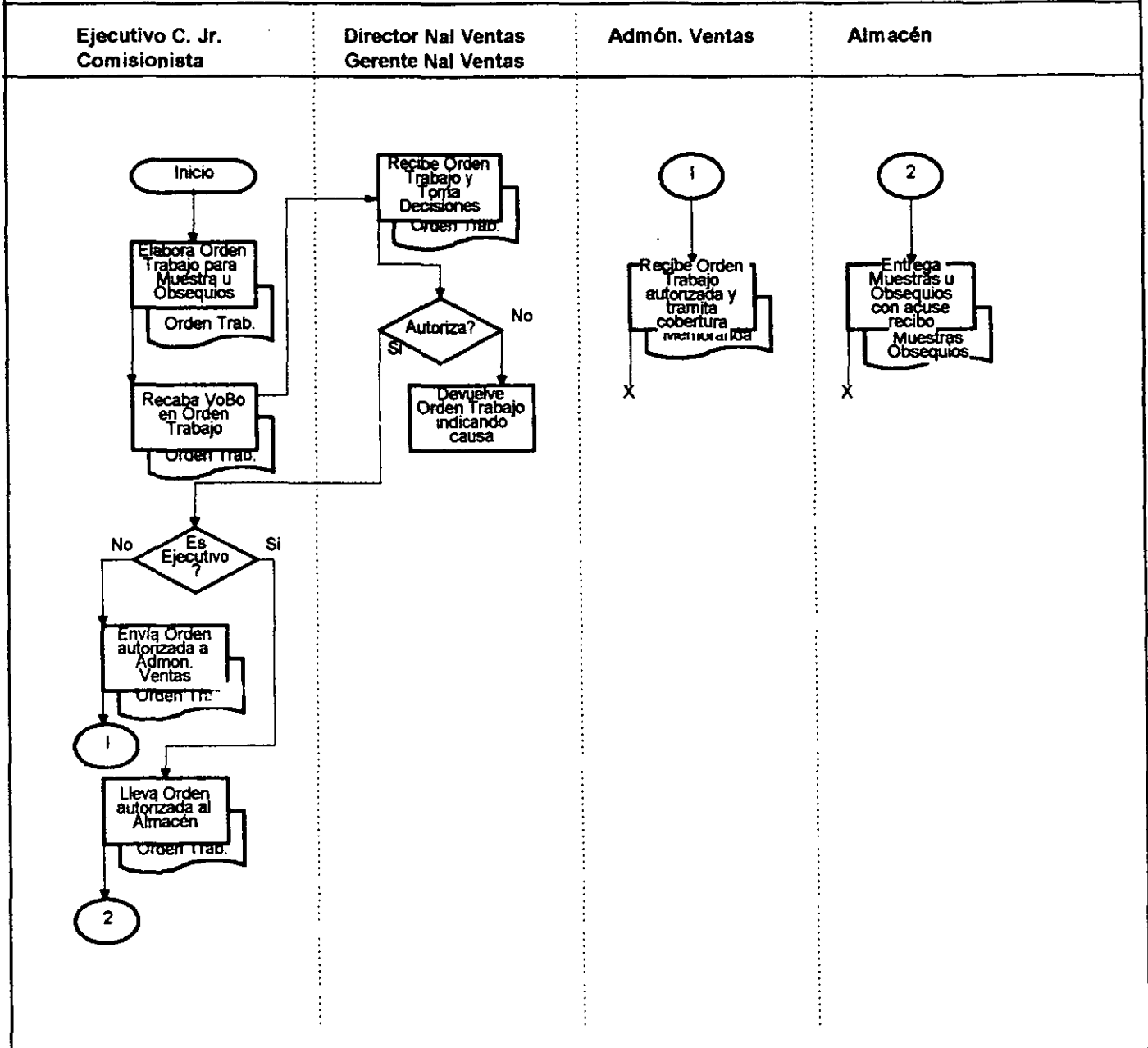
ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL PARA USO EXCLUSIVO DE INVALIDA S.A. DE C.V.

INVALIDA

S.A. DE C.V.

HOJA 1 DE 4 CODIGO: PROCEDIMIENTO VTA 008

ANEXO : CUARENTA Y OCHO DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE MUESTRAS U OBSEQUIOS



PARA LLENARSE SOLO POR LA DIRECCIÓN O GERENCIA DEL ÁREA EMISORA

Núm. de Revisión:	Nombre del Registrador :	Fecha de emisión :	Página Núm.:
0 (NUEVO)	VECCSC	DIC 1999	1

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL PARA USO EXCLUSIVO DE INVALIDA S.A. DE C.V.

BIBLIOGRAFÍA

- 1. INSTITUTO MEXICANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, AC. Información sobre servicios México 1999.**
- 2. BRIAN ROTHERY, ISO 9000 , EDITORIAL PANORAMA ,MÉXICO 1993.**
- 3. FAUSTO ESTEVEZ RAMÍREZ , SISTEMAS GLOBALES DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL , QUALITEE INTERNATIONAL,S.A DE C.V, MÉXICO 1999.**
- 4. MARTÍN G. ALVAREZ TORRES, MANUAL PARA ELABORAR MANUALES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS, EDITORIAL PANORAMA, MÉXICO 1997.**
- 5. DOCUMENTOS DE TRABAJO UNE 66-905-87.**
- 6. GUÍAS DEL INSTITUTO MEXICANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN A.C NMX CC-/ISO 9000.**
- 7. INFORMACIÓN DE PONENCIA SOBRE ISO 14000 EN CONGRESO INTERNACIONAL DE CALIDAD PARA LA MICRO,PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA DICIEMBRE DEL 99.**



**FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA
"Tres décadas de orgullosa excelencia" 1971 - 2001**

CURSOS INSTITUCIONALES

SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO (METRO)

INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE CALIDAD ISO 9000

Del 05 al 09 de noviembre de 2001

APUNTES GENERALES

**Mtro. Javier Gómez Abrams
Palacio de Minería
Noviembre /2001**

INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE CALIDAD ISO 9000

OBJETIVO:

Al finalizar el curso los participantes identificarán los elementos base para la implementación de un sistema de calidad ISO 9000 y conocerán las modificaciones del sistema en la versión 2000.

DIRIGIDO A:

Gerentes, Jefes de Área, Administradores , Ingenieros de Producción, de Control de Calidad y Profesionistas que estén involucrados en la toma de decisiones sobre la Calidad de Bienes y/o Servicios de su competencia, asimismo, Profesionistas y Pasantes de áreas afines.

DURACIÓN: 20 horas

TEMAS:

- 1. Objetivos de la normalización.**
- 2. Etapas de la normalización.**
- 3. Niveles de normalización.**
- 4. Normalización internacional.**
- 5. Paquete de normas ISO 9000 NMXCC.**
- 6. Evaluación de la conformidad.**
- 7. Interpretación de la norma ISO 9000.**
- 8. Paquete de normas ISO 1011 y 1012.**
- 9. Estructura del sistema de calidad.**
- 10. Documentación del sistema de calidad.**
- 11. Auditorias de calidad.**

ISO 9000 CALIDAD TOTAL

¿ QUE ES CALIDAD TOTAL ?

LA CALIDAD TIENE MULTIPLES SIGNIFICADOS: UN SIGNIFICADO DE LA CALIDAD ES EL COMPORTAMIENTO DEL PRODUCTO, ES EL COMPORTAMIENTO DEL SERVICIO, EL COMPORTAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO ES A LA VEZ EL RESULTADO DE LAS CARACTERISTICAS DEL PRODUCTO O SERVICIO QUE CREAN SATISFACCION CON EL MISMO Y HACEN QUE LOS CLIENTES ESTEN SATISFECHOS CON SU PRODUCTO O SERVICIO.

OTRA DEFINICION DE LA CALIDAD ES LA AUSENCIA DE DEFICIENCIAS. LAS DEFICIENCIAS CREAN INSATISFACCION Y HACEN QUE LOS CLIENTES SE QUEJEN. OTRA DEFINICION SENCILLA DE CALIDAD ES " ADECUACION AL USO ". HAY MUCHOS USOS Y USUARIOS.

" CLIENTE " INCLUYE TODAS LAS PERSONAS SOBRE LAS QUE REPERCUTEN NUESTROS PROCESOS Y PRODUCTOS O SERVICIOS. LOS CLIENTES INCLUYEN TANTO PERSONAS EXTERNAS (USUARIOS FINALES), COMO INTERNAS (EXPLICAREMOS MAS ADELANTE).

EL USUARIO, ES LA PERSONA QUE REALIZA ACCIONES CON RESPECTO A NUESTRO SERVICIO O PRODUCTO.

OTRA DEFINICION DE CALIDAD ES LA DEL NIVEL DE EXCELENCIA QUE LA EMPRESA HA ESCOGIDO ALCANZAR PARA SATISFACER A SU CLIENTELA CLAVE, REPRESENTANDO AL MISMO TIEMPO, LA MEDIDA EN QUE SE LOGRA DICHA CALIDAD. DEFINIENDO COMO CLIENTELA CLAVE, COMO AQUELLA QUE POR SUS EXPECTATIVAS Y SUS NECESIDADES, IMPONE A LA EMPRESA EL NIVEL DE SERVICIOS QUE DESEA ALCANZAR. UNA CASA POR EJEMPLO, NO TIENE LAS MISMAS EXIGENCIAS QUE UNA INDUSTRIA O UNA CIUDAD.

EN EL MUNDO DE LOS SERVICIOS, CALIDAD NO SIGNIFICA NECESARIAMENTE LUJO NI ALGO INMEJORABLE, NI EL NIVEL SUPERIOR DE LA EXCELENCIA O DE UNA GAMA. UN SERVICIO ALCANZA SU NIVEL DE EXCELENCIA CUANDO RESPONDE A LAS DEMANDAS DE UN GRUPO SELECCIONADO.

EN MEXICO, CON LA CRISIS ECONOMICA PROLONGADA SE HAN MERMADO LOS INGRESOS, CADA DIA ALCANZA MENOS Y RESULTA CADA

VEZ MAS DIFICIL OBTENER TASAS DE CRECIMIENTO POSITIVO.

LA APERTURA COMERCIAL, INICIADA CON LA INCORPORACION DE MEXICO AL T.L.C., A LA GLOBALIZACIÓN, LA VENTA DE EMPRESAS PUBLICA A LA INICIATIVA PRIVADA, LA PARTICIPACION DE LA INVERSION EXTRANJERA, ES TAMBIEN UNA OPORTUNIDAD O EN ALGUNOS CASOS UNA AMENAZA MUY FUERTE, QUE LLEVA A CONSIDERAR SUS ESTRATEGIAS Y A EVALUAR CRITICAMENTE Y POSITIVAMENTE LAS OPERACIONES ACTUALES.

¿ EL CAMBIO ES BUENO, ES MALO, ES VENTAJOSO O NO ?

ES NECESARIO PARA ENTENDER LA ADMINISTRACION DEL CAMBIO, ESTUDIARLA UN POCO MAS DE FONDO, PARA ESO ES NECESARIO.

PROCEDIMIENTO DE CALIDAD

¿ QUE ES UN BUEN RADIO ?

1o. DETERMINAR LA CALIDAD REAL PARA UN PRODUCTO REAL; MEDIRLO CON RESPECTO A OTROS, QUE TAN BONITO ES (DISEÑO); CUANTO TIEMPO DURA SONANDO, BAJO QUE CONDICIONES, CUAL ES SU FIDELIDAD DE SONIDO, CUANTO COSTO HACERLO.

2o. ESCOGER LAS CARACTERISTICAS QUE IGUALEN Y/O SUPEREN AL ANTERIOR (MATERIALES, COMPONENTES ETC.) LA DURABILIDAD TAMBIEN.

3o. MEDIRLAS CON ESTADISTICAS Y ANALISIS DE CALIDAD (PRUEBAS).

4o. QUE TENGA MENOR PROBABILIDAD DE DAÑO. (PRUEBA DE DESCTRUCTIBILIDAD) Y FACILIDAD DE REPARACION.

5o. OFRECER GARANTIA ESCRITA Y MANUAL DEL USUARIO.

6o. INVESTIGACION DE MERCADO, CON USUARIOS Y POSIBLES USUARIOS.

CALIDAD TRADICIONAL VS. CALIDAD TOTAL

ANTERIORMENTE SE CONSIDERABA A LA CALIDAD, COMO UNA AREA ESPECIFICA: YA SEA COMO UN LABORATORIO, DEPARTAMENTO, GERENCIA O SUBDIRECCION.

LA SITUACION ACTUAL, EL CONTROL DE CALIDAD SE CONCIBE COMO UNA AREA RESERVADA, UN RINCON APARTADO, DONDE HAY INSTRUMENTOS DE MEDICION Y CONTROL, EQUIPOS DE PRUEBA, GRAFICAS ETC. LO QUE SE PROPONE CON EL CONCEPTO DE CALIDAD TOTAL, NO ES UN DEPARTAMENTO EXCLUSIVO DE UNA SOLA AREA, SI NO DE TODA LA EMPRESA, ABARCANDO TODAS SUS MANIFESTACIONES TALES COMO: CALIDAD DEL PRODUCTO, CALIDAD DEL SERVICIO, SISTEMAS, PROCEDIMIENTOS, PROCESOS, PERSONAL, VENTAS, LABORATORIO, PRODUCCION, CONTABILIDAD, MANTENIMIENTO ETC.

COMO SE VERA, LA CALIDAD TOTAL SE CONVIERTE EN UN INSTRUMENTO EN PODER DE TODOS LOS TRABAJADORES, HACIENDOLOS PARTICIPES DE LA CONSTANTE TRANSFORMACION Y MEJORAMIENTO DE LA EMPRESA.

UN AUTOR JAPONES DE MUCHO PRESTIGIO; DR. KAORO ISHIKAWA NOS DA SIETE PASOS, PARA PODER BUSCAR LA CALIDAD TOTAL:

- DETERMINAR LA UNIDAD: KILOS, PIEZAS, METROS, MINUTOS, SEMANAS ETC.
- DETERMINAR EL METODO DE MEDICION: ALGUNAS CARACTERISTICAS SE PUEDEN MEDIR CON PROCEDIMIENTOS FISICOS O QUIMICOS; PARA OTRAS EN BASE A PERCEPCIONES SENSORIALES. " EN LA COMPETENCIA POR ALCANZAR LA MEJOR CALIDAD, LA EMPRESA GANADORA SERA AQUELLA QUE HAYA APRENDIDO A MEDIR MEJOR ESTAS CARACTERISTICAS ". SI NO HAY METODO DE MEDICION CADA SUPERVISOR APLICA SU CRITERIO Y ESO HACE VARIABLE LA CALIDAD.
- DETERMINAR LA IMPORTANCIA RELATIVA DE LAS CARACTERISTICAS DE CALIDAD. GENERALMENTE SE DEBEN CITAR LOS DEFECTOS Y FALLAS Y CLASIFICARLOS DE LA SIGUIENTE MANERA:

* **DEFECTO CRITICO:** AQUELLA CARACTERISTICA DE CALIDAD QUE SE RELACIONA CON LA VIDA Y SEGURIDAD DEL USUARIO; POR EJEMPLO, EL RIESGO DE EXPLOSION DE UN CALENTADOR DE UN MOTOR ETC.

* **DEFECTO GRANDE:** AQUELLAS CARACTERISTICAS DE CALIDAD QUE AFECTA SERIAMENTE EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO O PRODUCTO; UN REFRIGERADOR QUE NO ENFRIA, UN MOTOR QUE NO ARRANCA, UNA COMPOSTURA QUE NO SIRVE.

* **DEFECTO MENOR:** AQUELLAS CARACTERISTICAS DE CALIDAD QUE NO AFECTA EL FUNCIONAMIENTO DE UN PRODUCTO O SERVICIO, EJEMPLO RAYADURA EN LA PINTURA DE UN COCHE.

- LLEGAR A UN CONSENSO SOBRE DEFECTOS Y FALLAS. EN ESPECIAL, SEÑALAR LOS LIMITES DE TOLERANCIA.
- REVELAR LOS DEFECTOS LATENTES. HAY QUIENES CONSIDERAN QUE

UN PRODUCTO ES DEFECTUOSO SOLAMENTE CUANDO ES INUTILIZABLE, LA VERDAD ES QUE MUCHOS SERVICIOS O PRODUCTOS PASAN LA NORMA, PERO LLEVAN DEFECTOS O INSUFICIENCIAS OCULTAS.

- OBSERVAR LA CALIDAD EN BASE A CIFRAS, ESTADISTICAMENTE. ASI COMO NO HAY 2 PERSONAS IDENTICAS, TAMPOCO HAY PRODUCTOS O PROCESOS QUE LO SEAN, SIEMPRE HABRA DIFERENCIAS DE UN PROCESO, SISTEMA, SERVICIO O PRODUCTO.

" CALIDAD DISEÑO Y CALIDAD DE ACEPTACION ". LA PRIMERA ES LA CALIDAD OBJETIVO, LA QUE SE INTENTA LOGRAR; LA SEGUNDA SE LE LLAMA CALIDAD COMPATIBLE, EL GRADO DE AJUSTE ENTRE LO DISEÑADO Y LO PRODUCIDO O HECHO, LO REAL Y ES JUSTAMENTE DONDE ENTRAN LAS NORMAS DE CALIDAD.

UNO DE LOS PROCESOS, LUEGO ENTONCES INDISPENSABLES PARA LOGRAR BUENOS RESULTADOS EN NUESTRO SERVICIO O EN NUESTRO PRODUCTO ESTA DADO EN UNA BUENA PLANEACION. PLANEACION DE NUESTROS PROCESOS, DE NUESTROS TRABAJOS, DE NUESTROS SERVICIOS, Y OBTIENIENDO DE NUESTROS PRODUCTOS.

ISO 9000 (IMPLEMENTACION)

ANTECEDENTES:

LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN (ISO), CON SEDE EN GINEBRA, ES UNA FEDERACIÓN MUNDIAL DE LOS CUERPOS NACIONALES DE NORMALIZACIÓN EN 90 PAISES; ESTABLECIDA DESDE 1947.

EL RESULTADO PRINCIPAL DEL TRABAJO DE ISO SON LOS ACUERDOS INTERNACIONALES QUE SE REGISTRAN COMO NORMAS INTERNACIONALES.

EL INSTITUTO BRITÁNICO DE NORMAS (BSI) FUE EL VIRTUAL INVENTOR DE LAS NORMAS A FINALES DE LA DECADA DE 1970, AL PRODUCIR LA 1er. NORMA DE ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD; BS 5750. DESDE ENTONCES, BS 5750 SE CONVIRTIÓ EN ISO 9000.

LA COMISION EUROPEA COMENZO LA DIFUSIÓN MUNDIAL DE ISO 9000 CUANDO EN 1987 INSTRUYO A CEN (CUERPO NORMALIZADOR EUROPEO) A ADOPTAR ISO 9000 COMO LA NORMA ARMONIZADORA DE ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD PARA EL INMINENTE MERCADO ONTERNO, O UNICO EN LA UNION EUROPEA.

A MEDIDA QUE LAS EMPRESAS EUROPEAS ASOPTARON ISO 9000, TAMBIEN LO HICIERON LAS EMPRESAS DE E. U. EN EUROPA Y PRONTO SE DIFUNDIO LA NORMA EN EL MISMO E. U. Y EN CANADA; DE AHÍ A LATINOAMÉRICA Y EMPRESAS DE ASIA, ORIENTE.

ISO 9000 PERMANECE ACTUALMENTE. COMO LA NORMA PREDOMINANTE EN EL MUNDO; DE ACUERDO CON LA REVISTA NEWS EL NUMERO DE EMPRESAS CERTIFICADAS EN 1996 SE ACERCAN A 170,000. SE CREE QUE PARA EL AÑO 2006 EL NUMERO DE EMPRESAS REBASARA EL MILLON QUINIENTOS MIL EMPRESAS; SIENDO LOS PAISES DE E.U., JAPÓN, Y LOS PAISES EUROPEOS LOS QUE MAYOR CANTIDAD DE EMPRESAS POSEEN; SIN EMBARGO EN PAISES COMO SINGAPUR Y MALASIA ESTAN EXPERIMENTANDO CRECIMIENTO DEL 100 % ANUAL.

EN MÉXICO EL NUMERO ACTUAL ES INEXACTO DEBIDO A QUE GRAN CANTIDAD DE EMPRESAS MAQUILADORAS QUE TENIAN EL CERTIFICADO HAN IDO DESAPARECIENDO; SE CALCULA EL NUMERO APROXIMADO DE 570 EMPRESAS.

¿ QUIEN NECESITA LA NORMA ?

LA MAYORIA DE LAS EMPRESAS QUE PRODUCEN ARTICULOS PARA SU VENTA EN EL MUNDO (GLOBALIZACIÓN) QUE EXPORTAN MATERIAS PRIMAS, O COMPONENTES ENFRENTAN ESA POSIBILIDAD DE PASAR POR LA CERTIFICACIÓN.

LAS EMPRESAS MAS REQUERIDAS EN CONFORMAR LA NORMA ESTARAN CONFORMADAS EN LOS GIROS DE:

- MATERIALES MANUFACTUREROS
- ELÉCTRICOS
- MEDICOS
- FARMACÉUTICOS
- ALIMENTOS Y BEBIDAS
- MATERIALES Y COMPONENTES DE LA CONSTRUCCIÓN
- MATERIAL IMPRESO; EMPAQUES
- TRANSPORTE
- ABASTECIMIENTOS DEL SECTOR PUBLICO.

LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS NO ENFRENTAN LAS MISMAS DEMANDAS QUE LAS EMPRESAS ABASTECEDORAS DE COMPONENTES; EL REQUERIMIENTO MAS BIEN SE ENFOCA A SER PROVEEDORES DE LAS

EMPRESAS ABASTECEDORAS Y “ CERRAR EL CIRCULO ADMINISTRATIVO DE CALIDAD “.

EN EL FUTURO, CUANDO UN GRAN COMPRADOR REQUIERA DE CIERTO COMPONENTE O MATERIA PRIMA, SIEMPRE SE INCLINARA POR AQUELLA QUE TENGA SU CERTIFICADO ACTUALIZADO.

LISTAS SIMPLIFICADAS DE LA FAMILIA DE NORMAS ISO

- ISO 9001; ES PARA LAS EMPRESAS QUE NECESITEN ASEGURAR A SUS CLIENTES QUE CUMPLEN DESDE EL DISEÑO AL SERVICIO; POR EJEMPLO EMPRESAS MUEBLERAS.
- ISO 9002; SE REFIERE PRINCIPALMENTE A EMPRESAS DEL SECTOR DE SERVICIOS POR EJEMPLO EMPRESAS HOTELERAS.
- ISO 9003; SE REFIERE A EMPRESAS DE PRUEBAS E INSPECCION; MATERIALES PROCESADOS Y COMPONENTES; EJEMPLO EMPRESAS MAQUILADORAS
- ISO 9004; SE REFIERE A EMPRESAS QUE ADMINISTRAN LA CALIDAD; Y LA CONFIABILIDAD.

DENTRO DEL RENGLÓN DE ESTE ISO, SE MANEJAN SUBDIVISIONES; POR EJEMPLO 9004-1 ES UNA ACTUALIZACION DEL ISO 9004; 9004-5 PLANES DE CALIDAD; 9004-6 ASMINISTRACION DE PROYECTOS; 9004-7 ADMINISTRACION DE LA CONFIGURACIÓN.

- ISO 10011; LINEAMIENTOS PARA AUDITORIAS.
- ISO 10012 EQUIPOS DE MEDICION.
- ISO 10013 REDACCION DE MANUALES DE CALIDAD.

ESTO NOS DICE QUE PARA ADQUIRIR EL CERTIFICADO ISO; PODEMOS ENTRAR, SE UTILIZARA ISO 9001, 9002 O ISO 9004 CON ALGUNA SUBDIVISIÓN; DE TODOS MODOS DE ACUERDO AL COMITÉ TÉCNICO DEL ISO, SE PIDIO A LOS USUARIOS DEJAR DE HACER REFERENCIA A CLAUSULAS O SECCIONES DE LA NORMA, Y SOLAMENTE HACER REFERENCIA A LA NORMA INDIVIDUAL EN SU TOTALIDAD.

REVISIONES Y ACTUALIZACIONES DEL ISO 9000

EN 1994, SE PUBLICARON LAS REVISIONES DE FASI 1 PARA EL ISO 9000; EN LA MAYORIA DE LOS PAISES, LAS AGENCIAS DE CERTIFICACIÓN ESPERABAN QUE SE AJUSTARAN EN TODAS LAS EMPRESAS ASOCIADAS A MAS TARDAR EN 1995; Y LO QUE GENERALMENTE SE HACE ES COMPARAR LOS MANUALES, PARRAFO POR PARRAFO CONTRA SU VERSIÓN ANTERIOR. EJEMPLO:

- ISO 9000, 1987; SE CONVIRTIÓ EN ISO 9001 (PRIMERA DE VARIAS PARTES).
- ISO 9001; 3er. PARTE SE CONVIRTIÓ EN ISO 10,000-3.

DOCUMENTACIÓN ISO 9000

EXISTEN TRES NIVELES DE DOCUMENTACIÓN ISO 9000, QUE POR LO GENERAL SE CONOCEN COMO NIVELES 1,2 Y 3.

EN EL NIVEL 1 SE CONSIDERA EL MANUAL DE CALIDAD.

EN EL NIVEL 2, SE COMPONE DE LOS DOCUMENTOS ESPECIFICOS NECESARIOS PARA CONTROLAR LOS ASPECTOS FUNDAMENTALES PARA LA CALIDAD; EJEMPLO: PLANES DE CALIDAD, RUTINAS DE MEDICION, PRUEBA, REGIUSTROS DE INSPECCION, ESPECIFICACIONES, DESEMPEÑO DE CLIENTES, ESPECIFICACIONES DE PROVEEDORES, PROCEDIMIENTOS PARA PROCESAR PEDIDOS DE VENTAS; EMPAQUES, ETIQUETAS, GARANTIAS, CERTIFICADOS DE SEGURIDAD Y CONFIABILIDAD EN EL CLIENTE ETC.

EN EL NIVEL 3, ESTA COMPUESTO POR LOS PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN; LOS TITULOS DE ESTOS SE COLOCARAN AL PRINCIPIO DEL MANUAL DE CALIDAD.

LA VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD, RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS DE ISO 9000 CONSISTE EN ASEGURAR QUE:

1. EL MANUAL DE CALIDAD ES TAN COMPLETO COMO DEBE SER EN EL REQUERIMIENTO.
2. REFLEJA LA SITUACIÓN VERDADERA Y NO ES SOLO UN EJERCICIO EN EL PAPEL.
3. LA DEMÁS DOCUMENTACIÓN NECESARIA DE APOYO ESTA INSTALADA, UTILIZANDO LA LISTA GENÉRICA DE DOCUMENTOS. (SI SE MENCIONAN DOCUMENTOS QUE NO PUEDEN ENCONTRARSE EN LA INDUSTRIA, DEBERA HABER UNA BUENA RAZON PARA ELLO).

OTROS DOCUMENTOS:

ADEMÁS DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA SE REQUIEREN:

1. PROCEDIMIENTOS DE TAREAS RELATIVAS A LA PLANTA Y ACTIVIDADES RELACIONADAS; INSTRUCCIONES EXACTAS PARA LAS ACTIVIDADES PREVIAS, DE MOMENTO Y POSTERIORES ASI COMO DEL PRODUCTO O DEL PAPEL, DEL OFICIO O DEL MEMORANDUM.
2. PROCEDIMIENTOS DE SALUD Y SEGURIDAD.

ORGANIZACIÓN DE LA PLANTA (OFICINA):

YA SE TIENEN LOS NOMBRES DE TODOS LOS DOCUMENTOS Y EL MANUAL DE CALIDAD; SEGUIRAN MUESTRAS DE TODO LO DEMAS QUE SE REQUIERA, PERO ESTO DEBE SER ESPECIFICO EN CADA INSPECCION. ES NECESARIO ESTABLECER O RORIENTAR LAS OFICINAS Y LA FABRICA PARA REFLEJAR LAS DEMANDAS DE LA NORMA QUE SE EXPRESAN EN EL MANUAL DE CALIDAD; SE APLICARA LO SIGUIENTE:

- SEGREGACIÓN DE LOS BIENES EN EL INTERIOR; UN AREA SEPARADA DE INSPECCION DE BIENES DE RECEPCIÓN, MARCADA CON BARDAS O SEÑALES; AREAS SEPARADAS DE ETIQUETADO Y MARCADO PARA PASA, NO PASA; DETENER, REGRESAR; ESTAS AREAS DE SISTEMAS PUEDEN SER VERDES, AMBAR, ROJAS, NEGRAS, SEGÚN SEA NECESARIO.
- NO HAY PASO A LOS ALMACENES, EXCEPTO PARA EL PERSONAL NOMBRADO EN LOS PUNTOS DE ACCESO.
- CONTROL DE INVENTARIO, EN SUS DISTINTAS MODALIDADES; MATERIAS PRIMAS, PRODUCCIÓN EN PROCESO, PRODUCCIÓN TERMINADO, EMBARQUES, DISTRIBUCIÓN ETC. ASI COMO EN OTRO TIPO DE INVENTARIOS COMO UNIFORMES, PAPELERIA, MATERIALES, REFACCIONES ETC.
- CONTROL DE PRODUCCIÓN.
- PUNTOS DE VERIFICACIÓN DE CALIDAD ODENTIFICADOS, ASI COMO SISTEMA DE INICIALES O FIRMAS PARA LAS OPERACIONES DE APROBACIÓN.
- RUTINAS DE INSPECCION Y PRUEBAS.
- AREAS DE BIENES TERMINADOS.
- SISTEMA DE CALIBRACIÓN Y PRUEBAS PARA VIGILANCIA DEL EQUIPO.

TODOS LOS DOCUMENTOS DEBERAN ENUMERARSE EN UN INDICE; MISMOS QUE PODRAN ESTAR EN UNA DE LAS PRIMERAS HOJAS DEL MANUAL DE CALIDAD.

INDICE DE DOCUMENTOS

LOS DOCUMENTOS ENUMERADOS, SON UNA MEZCLA DE REGISTROS DE CONTROL, INSTRUCCIONES Y PROCEDIMIENTOS; SE PRETENDE QUE ILUSTREN LA FORMA EN QUE TALES DOCUMENTOS DEBEN RESPALDAR EL MANUAL DE CALIDAD Y HACER REFERENCIA AL MISMO; CUANDO SE HACE REFERENCIA A UN PROCEDIMIENTO, COMO EN EL CASO DEL DE NO CUMPLIMIENTO, TAMBIEN CONTIENE REGISTROS, COMO EL MATERIAL O COMPONENTE QUE NO CUMPLE.

No. DE DOCUMENTO.	TITULO
DC-01	LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS
DC-02	LISTA DE MODIFICACIONES
DC-03	LISTA DE CIRCULACION
DC-04	ORGANIGRAMA
QM-01	MANUAL DE CALIDAD
QP-01	PLANES DE CALIDAD (DESCRIPCIÓN PARA PROCEDIMIENTOS DE INSPECCION PRUEBA, AUDITORIA Y REVISIÓN).
MT-01	RUTINAS DE MEDION Y PRUEBA
IT-01	REGISTROS DE INSPECCION Y PRUEBA
CS-01	ESPECIFICACIONES DEL CLIENTE
CP-01	DESEMPEÑO EN EL CLIENTE
ECP-01	ESPECIFICACIONES PARA PROVEEDORES
ECP-02	PROCEDIMIENTOS DE PROVEEDORES DE
	ADQUISICIONES.
ECP-03	LISTA APROBADA DE PROVEEDORES
ECO-01	PROCEDIMIENTO DE PROCESO DE PEDIDO
CCR-01	REGISTRO DE REVISIONES DE CONTRATO
DP-01	PROCEDIMIENTO DE DISEÑO
PDP-01	PLAN DE DISEÑO Y DESARROLLO DE PRODUCTO
PC-01	CATALOGO DE PRODUCTOS
PS-01	ESPECIFICACIONES DE PRODUCTOS
QF-01	ARCHIVO DE CITAS
QSP-01	PROCEDIMIENTO DE SEGURIDAD
SOP-00	PROCEDIMIENTOS DE PROCESOS ESPECIALES
SOP-01	PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN

IN-01	PROCEDIMIENTO DE INSPECCION QUE INCLUYE LA RECEPCIÓN DE BIENES, BIENES EN RECIBO, PROCEDIMIENTO DE PRUEBAS.
ST-01	PROCEDIMIENTO DE ALMACENAMIENTO
QP-01	PROCEDIMIENTOS FUERA DE CUMPLIMIENTO
QP-02	PROCEDIMIENTOS DE ACCION CORRECTIVA
CT-01	CALIBRACION Y PRUEBAS DE EQUIPO
QP-23	PROCEDIMIENTOS DE CAPACITACION DE USO DE EQUIPO.
QP-01	AUDITORIAS INTERNAS
QP-36	REVISIONES EJECUTIVAS DE PROCEDIMIENTOS

SI SE TRATARA DE INCLUIR TODOS LOS DOCUMENTOS POSIBLES, PODRIA LLENARSE MANUALES DE 1000 HOJAS, POR LO TANTO LAS EMPRESAS DEBERAN UTILIZAR SUS PROPIO PROCEDIMIENTOS, POLÍTICAS Y FLOJOGRAMAS, DETERMINADOS POR LOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y PROCEDIMIENTOS QUE EMPLEEN, ASI COMO POR SU ESTILO INTERNO Y EL REGIMEN DE DOCUMENTACIÓN EXISTENTE, Y DE AHÍ EXTENDERSE A TODO LO NECESARIO POR LA NORMA ISO 9000.

TAMBIEN ES IMPORTANTE SEÑALAR QUE EL SISTEMA DE NUMERACIÓN SERA UTILIZADO Y PODRA SER DISEÑADO POR LA PROPIA EMPRESA; SALVO EN ALGUNOS CASOS.

DOCUMENTO CONTROL

PARA LAS FUNCIONES DE CONTROL, SE REQUIEREN DE TRES ELEMENTOS BÁSICOS:

- ¿ CUAL ES EL TRABAJO Y CUAL ES EL CONTROL ?
- ¿ QUIEN LO REALIZA ?
- ¿ CUAL ES EL ESTATUS Y CUANDO SE REALIZA ?

EJEMPLO DE ENCABEZADO EN UN DOCUMENTO CONTROL

TRABAJO	VERIFICACIÓN EMPLEADA	INICIALES OPERADOR	FECHA
---------	--------------------------	-----------------------	-------

IMPLANTACIÓN DE LA NORMA

HOY EN DIA, LAS AGENCIAS DE ACREDITACION INCORPORAN CIERTAS PRESIONES PARA LOS CUERPOS DE CERTIFICACIÓN RESPECTO A LA RELACION DE QUERER LA NORMA Y OBTENERLA. EL PRIMER PASO PARA OBTENER Y DESARROLLAR LA NORMA ES TOMAR UN CURSO Y COMPRAR LIBROS, PAQUETES DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN GENÉRICA; TAMBIEN ES BUENO EMPEZAR A ACTUALIZAR LOS MANUALES DE LA ORGANIZACIÓN (CONTENIENDO INDICE DE DOCUMENTOS, LISTA GENÉRICA DE LOS MISMOS DOCUMENTOS, ACTIVIDADES DE CONTROL ETC.) Y COMENZAR DISEÑANDO DOCUMENTACIÓN MODELO COMO LA QUE SE VERA A CONTINUACIÓN.

UNA VEZ QUE SE CONOCE EL MATERIAL, SE DEBERA PREPARA UNA PROPUESTA DIRIGIDA A LA DIRECCIÓN Y OBTENER EL COMPROMISO DE SEGUIR ADELANTE EN LA BÚSQUEDA DE LA NORMA. EN LA PRESENTACIÓN SUBSECUENTE YA SE DEBE INVOLUCRAR A LOS GERENTES GENERALES O SUPERINTENDENTES INVOLUCRADOS; LA IDEA DE QUE SE FIRME UNA COPIA DE COMPROMISO Y DE ACTUALIZACION Y DECLARACIÓN DE POLÍTICAS, CON UNA HOJA MUESTRA SERA UN MUY BUEN COMIENZO.

LA PERSONA RESPONSABLE DEL EQUIPO ES EL GERENTE DE CALIDAD; EN OCASIONES ES EL DE SEGURIDAD O EN OCASIONES EL GERENTE DE MANTENIMIENTO.

EL PROCEDIMIENTO PARA INSTRUMENTAR LA NORMA PUEDE DIVIDIRSE EN DOS ETAPAS, QUE SON LOS PASOS INICIALES Y EL PROGRAMA DE IMPLANTACIÓN.

LOS PASOS INICIALES SON:

- CONOCER LA NORMA
- VALORAR LA SITUACIÓN
- LA PROPUESTA
- RE-OBTENER EL COMPROMISO

- DELINEAR EL PLAN DE ACCION

EL PROGRAMA DE INSTRUMENTACIÓN:

- POLÍTICA Y COMPROMISO
- PLANES DETALLADOS
- ORGANIZACIÓN
- REVISIÓN INICIAL
- FASE DE INSTRUMENTACION

POR VALORACIÓN DE LA SITUACIÓN SE ENTIENDE COMO LOS DOCUMENTOS DE LAS NORMAS ESCRITAS EN FORMA LEGAL Y PUEDEN SER GENERICOS, EL LECTOR DEBE ENTONCES RELACIONARLOS CON LAS ACTIVIDADES INTERNAS; ORGANIGRAMAS, POLÍTICAS ETC.

DENTRO DE LA RE-OBTENCION DEL COMPROMISO, DATOS IMPORTANTES QUE DEBE INCLUIR SON:

- ANTECEDENTES
- LO QUE SIGNIFICA PARA LA EMPRESA
- ASPECTOS GENERALES
- ASPECTOS ESPECIFICOS
- EL PROYECTO Y EL PROCEDIMIENTO
- ATRACCIONES PARA LA EMPRESA
- BENEFICIOS POTENCIALES DIRECTOS
- ELEMENTOS FUNDAMENTALES A MANEJAR
- NECESIDAD DE UNA REVISIÓN Y AUDITORIA PREPARATORIA.

CERTIFICACION

LA CERTIFICACIÓN SE BASA EN CONSULTORES PREPARADOS Y ACTUALIZADOS EN SUBSIDIOS FILIALES LOCALES, EL COSTO DEPENDE DEL TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN Y SU NUMERO DE OPERACIONES REALIZADAS.

LOS REQUERIMIENTOS INTERNACIONALES PARA CALIFICAR CONSULTORES SON: CUALIFICACION PROFESIONAL; MEMBRESÍA A UNA ASOCIACIÓN NACIONAL O INSTITUTOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD; TERMINACIÓN DE UN CURSO " LIDER " ASI CONOCIMIENTOS COMPLETOS EXPEDIDOS EN ISO 9000, MINIMO DE CINCO AÑOS DE

EXPERIENCIA FUNCIONAL EN ASEGURAMIENTO DE CALIDAD; TERMINAR CINCO PROYECTOS DE CONSULTORIA EN CALIDAD.

LA CERTIFICACIÓN CONSTA DE LOS SIGUIENTES PASOS:

- INSTRUMENTAR EL SISTEMA UTILIZANDO DOCUMENTACIÓN GENÉRICA.
- BUSCAR Y ANEXAR UN CONSULTOR Y GRUPOS DE APOYO
- USAR ESTE MANUAL, PARTICULARMENTE VER LOS MANUALES CALIDAD; DESEMPOLVAR DOCUMENTACIONES REALATIVAS, COMO LISTAS DE VERIFICACIONES GENERALES.
- AL SELECCIONAR LA AGENCIA DE CERTIFICACIÓN, VERIFICAR QUE ESTA TENGA LA ACREDITACION APROPIADA. PUNTO CLAVE ES SELECCIONAR UNA AGENCIA QUE TENGA GANAS DE AYUDAR A LOGRAR, NO DE PERSEGUIR, EMPUJAR Y SIN LOGRAR.
- AL SELECCIONAR LA AGENCIA, ES BUENO QUE HAGA PRIMERO UNA AUDITORIA DE OPERACIONES EN SU PROPIA OFICINA; A LA QUE SE TENGA ACCESO DE COMUNICACIÓN DIRECTA PARA ENVIO Y REGRESO DE DOCUMENTOS DIVERSOS; Y DE ACUERDO CON ESTO PREPARE PERFECTAMENTE (HOJAS DE GANT) EL PROYECTO, LIMITANDO TIEMPOS, PERSONAS RESPONSABLES Y COSTOS; EVITANDO ASI SER SORPRENDIDOS (ADEMÁS DEL ALTO COSTO-TIEMPO DE LA AGENCIA), CON FALTA DE REQUISITOS QUE REQUIERAN DE TIEMPO LOGRAR RESCATAR (ACTAS, FACTURAS ATRASADAS, REGISTROS ETC.)
- ENCONTRAR UNA EMPRESA AMISTOSA EN EL SECTOR QUE YA HAYA TENIDO ÉXITO EN EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN, PEDIRLE ASESORIA Y PERMISO PARA INSPECCIONAR OFICINAS, INSTALACIONES Y PROCEDIMIENTOS.

SI UNA EMPRESA A LA QUE SE REHUSO LA CERTIFICACIÓN, AUN SABIENDO QUE TODA SU DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS ESTUVO DE ACUERDO AL PROYECTO DE LA AGENCIA CONTRATADA; PUEDE BUSCAR ARBITRAJE, ALEGANDO QUE SU SISTEMA EN REALIDAD SE AJUSTABA AL MODELO APROPIADO Y QUE LA EMPRESA ESTA PERDIENDO NEGOCIOS COMO RESULTADO DE LOS ACTOS DE LA AGENCIA DE CERTIFICACIÓN, TAMBIEN QUIZA BUSQUE POR LA VIA LEGAL UNA REPARACIÓN DE DAÑOS O PERDIDAS, ASI LAS AGENCIAS CERTIFICADAS Y SUS FUNCIONARIOS DEBERAN SER OBLIGADOS A ACEPTAR LAS RESPONSABILIDADES DE ACCIONES NO TOLERANTES.

ESTA OPCION, HACE DUDAR ENTONCES A ISO ACERCA DE DE SI UNA EMPRESA ESTA SIENDO CERTIFICADA CON CATEGORIA MUNDIAL O SOLAMENTE A NIVEL LOCAL, CREANDOSE ASI UN CIRCULO VICIOSOS SOLO PARA FINES COMERCIALES.

DESARROLLO DEL MANUAL DE CALIDAD

EL MANUAL DE CALIDAD SE HA CONVERTIDO EN UNA PIEZA CENTRAL DE LA SERIE ISO 9000; CONTIENE LA POLÍTICA DE CALIDAD DE LA EMPRESA Y UNA DESCRIPCIÓN DE SU SISTEMA. EL MANUAL DE PUESTOS EVOLUCIONO HASTA CONVERTIRSE EN UN DOCUMENTO QUE ABARCABA TODO SISTEMA Y SUBSISTEMA, TERMINANDO SIENDO DETESTABLE Y ESCLAVIZANTE; EN NUESTROS DIAS CON EL AUGE DEL ISO 9000, VUELVE A TOMAR PODER.

SE TRATA DE LA BASE DE LAS LISTAS DE VERIFICACIÓN QUE SE UTILIZARAN PARA DESARROLLAR EL SISTEMA GLOBAL Y PARA DEMOSTRAR EL CUMPLIMIENTO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA NORMA A UN INSPECTOR CERTIFICADOR.

UNA ESTRUCTURA GENERAL PARA UN MANUAL DE CALIDAD QUE PARECE SATISFACER LOS REQUERIMIENTOS DE ISO SERIA:

1. TITULO Y SECCION DE ENCABEZADO.
2. POLÍTICA.
3. CAMPO DE APLICACIÓN, ALCANCE Y PROPÓSITO.
4. ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES.
5. SISTEMA.
6. DOCUMENTOS, REGISTROS, CONTROLES (REFERENCIA DE ELLOS).

EN MUCHOS LUGARES, EL MANUAL DE CALIDAD PUEDE UTILIZARSE TAL COMO SE VE EN EL EJEMPLO; POR LO TANTO SE DEBE TRATAR DE INCORPORAR LA INFORMACIÓN MAS EXACTA DE LA EMPRESA.

EJEMPLO FORMATOS PAGINA DE MANUAL.

CUBIERTA:

EMPRESA " X " S.A.
MANUAL DE CALIDAD

EMITIDO POR:

REVISIÓN No.

FECHA:

FIRMADO POR:

PAG. 1 / 120

EMPRESA " X " S.A.
MANUAL DE CALIDAD
(PAGINA DE CUBIERTA)

PAGINA: 1 DE 120.

FECHA: ...

REVISIÓN: 001

NOMBRE DEL GERENTE DE CALIDAD:

NUMERO DE DOCUMENTO: QM-01.

DESCRIPCIÓN:

" ESTE MANUAL DESCRIBE EL SISTEMA DE CALIDAD DE LA EMPRESA Y ES UN REQUERIMIENTO OBLIGATORIO DE TAL SISTEMA.

* NO SE PERMITEN ALTERACIONES SIN LA APROBACIÓN PREVIA DEL GERENTE DE CALIDAD, Y DEBEN APLICARSE UTILIZANDO EL SISTEMA PARA EL CONTROL DE MODIFICACIONES QUE SE CONTIENE EN ESTA CARPETA DE ESTE DOCUMENTO.

LISTA DE CIRCULACION:

EMPRESA " X " S.A.
MANUAL DE CALIDAD

EMITIDO POR:

REVISIÓN No.

FECHA:

FIRMADO POR:

PAG. 2 / 120

EMPRESA " X " S.A.
MANUAL DE CALIDAD
(PAGINA: LISTA DE CIRCULACION)

PAGINA: 2 DE 120.

FECHA: ...

REVISIÓN: 001

NOMBRE DEL GERENTE DE CALIDAD:

NUMERO DE DOCUMENTO: LC-01.

DESCRIPCIÓN:

" ESTE MANUAL DEBERA CONTROLARSE EN FORMA ESTRICTA Y MANTENERSE COMO DOCUMENTO CONFIDENCIAL; SE CIRCULARA SOLO A LAS PERSONAS ENUMERADAS A CONTINUACIÓN ":

LIC. JOEL SÁNCHEZ- DIRECTOR GENERAL; 2. JORGE SANTIAGO S.- DIRECTOR DE CALIDAD Y PRODUCCION; 3.- MARIO GUADARRAMA F. CONTRALOR FINANCIERO; 4 - DAVIS PEETER S. - GERENTE DE OPERACIONES; 5- NORA SANTIBÁÑEZ - GERENTE DE RECURSOS HUMANOS ETC.

* NO SE PERMITEN ALTERACIONES SIN LA APROBACIÓN PREVIA DEL GERENTE DE CALIDAD, Y DEBEN APLICARSE UTILIZANDO EL SISTEMA PARA EL CONTROL DE MODIFICACIONES QUE SE CONTIENE EN ESTA CARPETA DE ESTE DOCUMENTO.

LISTA DE MODIFICACIONES:

EMPRESA " X " S.A.
MANUAL DE CALIDAD

EMITIDO POR:

REVISIÓN No.

FECHA:

FIRMADO POR:

PAG. 3 / 120

**EMPRESA " X " S.A.
MANUAL DE CALIDAD
(PAGINA: LISTA DE MODIFICACIONES)**

PAGINA: 3 DE 120.

FECHA: ...

REVISIÓN: 001

NOMBRE DEL GERENTE DE CALIDAD:

NUMERO DE DOCUMENTO: LM-01.

DESCRIPCIÓN:

“ ESTE MANUAL DEBERA CONTENER UN LISTADO CON TODA MODIFICACIÓN AMPARADA CON COPIA DEL DOCUMENTO ORIGINAL; ESTA MISMA DEBERA LLEVAR LA FIRMA DE AUTORIZACIÓN DE POR LO MENOS TRES PERSONAS DEL LISTADO DE CIRCULACIÓN “.

FORMATO DE LISTA DE MODIFICACIÓN:

FECHA:	PAGINA No.	PARRAFO No.	COMENTARIOS ANEXAR DOCTO.	APROBACIÓN: NOMBRE: FIRMA:
--------	---------------	----------------	------------------------------	-------------------------------

TABLA DE CONTENIDO:**EMPRESA " X " S.A.
MANUAL DE CALIDAD****EMITIDO POR:****REVISIÓN No.****FECHA:****FIRMADO POR:****PAG. 4 / 120****EMPRESA " X " S.A.
MANUAL DE CALIDAD
(PAGINA: INDICE DE CONTENIDO)****PAGINA: 4 DE 120.****FECHA: ...****REVISIÓN: 001****NOMBRE DEL GERENTE DE CALIDAD:****NUMERO DE DOCUMENTO: IC-01.****DESCRIPCIÓN:**

“ ESTE MANUAL DEBERA CONTENER UN LISTADO CON TODO EL CONTENIDO DEL MANUAL DE CALIDAD; CADA MODIFICACIÓN DEBERA SER AMPARADA CON COPIA DEL DOCUMENTO ORIGINAL DEBIDAMENTE AUTORIZADA PARA EL DEBIDO REGISTRO Y CAMBIO EN LA LISTA DE MODIFICACIONES; ESTA MISMA DEBERA LLEVAR LA FIRMA DE AUTORIZACIÓN DE POR LO MENOS TRES PERSONAS DEL LISTADO DE CIRCULACIÓN “.

FORMATO DE INDICE DE CONTENIDO:

SECCION: No.	DOCUMENTO No.	TEMA:	COMENTARIOS:
0.1	QM-01	PAGINA DE CUBIERTA DE MANUAL	
0.2	LC-01	LISTA DE CIRCULACION	
0.3	LM-01	ENLISTADO DE MODIFICACIONES	
0.4	IC-01	INDICE DE CONTENIDO	
0.5			
....			
....			
....			

*** NO SE PERMITEN ALTERACIONES SIN LA APROBACIÓN PREVIA DEL GERENTE DE CALIDAD, Y DEBEN APLICARSE UTILIZANDO EL SISTEMA PARA EL CONTROL DE MODIFICACIONES QUE SE CONTIENE EN ESTA CARPETA DE ESTE DOCUMENTO.**

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA:

**EMPRESA " X " S.A.
MANUAL DE CALIDAD**

EMITIDO POR:

REVISIÓN No.

FECHA:

FIRMADO POR:

PAG. 8 / 120

**EMPRESA " X " S.A.
MANUAL DE CALIDAD**

(PAGINA: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA)

PAGINA: 8 DE 120.

FECHA: ...

REVISIÓN: 001

NOMBRE DEL GERENTE DE CALIDAD:

NUMERO DE DOCUMENTO: DE-01.

DESCRIPCIÓN:

“ ESTA EMPRESA SE FUNDO EN MÉXICO EN 1968, ORIGINALMENTE FUE UN NEGOCIO DE TIPO FAMILIAR; HOY EN DIA CUENTA CON INSTALACIONES DE SERVICIO EN MAS DE 6 PROVINCIAS DEL PAIS Y UNA EN CENTROAMÉRICA. LA LINEA ORIGINAL DE PRODUCTOS DE LA EMPRESA FUE DE MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA PARA OFICINAS GUBERNAMENTALES; 1978, DEBIDO A LA DEMANDA Y EL ESFUERZO DE ATENCIÓN CON LOS CLIENTES FUE AUMENTADA CON SERVICIOS COMPLEMENTARIOS COMO MANTENIMIENTO Y REPARACIONES DE TODO LO RELACIONADO CON EL AREA.

LAS OFICINAS GENERALES DE LA EMPRESA AUN SE ENCUENTRAN EN LA COL NÁPOLES Y LAS

CADA MODIFICACIÓN DEBERA SER AMPARADA CON COPIA DEL DOCUMENTO ORIGINAL DEBIDAMENTE AUTORIZADA PARA EL DEBIDO REGISTRO Y CAMBIO EN LA LISTA DE MODIFICACIONES; ESTA MISMA DEBERA LLEVAR LA FIRMA DE AUTORIZACIÓN DE POR LO MENOS TRES PERSONAS DEL LISTADO DE CIRCULACIÓN “.

MISIÓN DE LA EMPRESA:

EMPRESA “ X “ S.A.
MANUAL DE CALIDAD

EMITIDO POR:

REVISIÓN No.

FECHA:

FIRMADO POR:

PAG. 9 / 120

**EMPRESA " X " S.A.
MANUAL DE CALIDAD
(PAGINA: MISION DE LA EMPRESA)**

PAGINA: 9 DE 120.

FECHA: ...

REVISIÓN: 001

NOMBRE DEL GERENTE DE CALIDAD:

NUMERO DE DOCUMENTO: ME-01.

DESCRIPCIÓN:

" SER UNA EMPRESA DEDICADA Y ESFORZADA POR MANTENER LAS INSTALACIONES DE NUESTROS CLIENTES DISTINGUIDOS EN LAS MEJORES CONDICIONES POSIBLES, SUPERANDO EN NUMERO Y FORMA EL ESmero DE ATENCIÓN DE NUESTRA COMPETENCIA DIRECTA "

CADA MODIFICACIÓN DEBERA SER AMPARADA CON COPIA DEL DOCUMENTO ORIGINAL DEBIDAMENTE AUTORIZADA PARA EL DEBIDO REGISTRO Y CAMBIO EN LA LISTA DE MODIFICACIONES; ESTA MISMA DEBERA LLEVAR LA FIRMA DE AUTORIZACIÓN DE POR LO MENOS TRES PERSONAS DEL LISTADO DE CIRCULACIÓN "

POLÍTICAS DE LA EMPRESA:

**EMPRESA " X " S.A.
MANUAL DE CALIDAD**

EMITIDO POR:

REVISIÓN No.

FECHA:

FIRMADO POR:

PAG. 12 / 120

**EMPRESA " X " S.A.
MANUAL DE CALIDAD
(PAGINA: POLITICA DE LA EMPRESA)**

PAGINA: 12 DE 120.

FECHA: ...

REVISIÓN: 001

NOMBRE DEL GERENTE DE CALIDAD:

NUMERO DE DOCUMENTO: PE-01.

DESCRIPCIÓN:

LA ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA, HA ADOPTADO LA POLÍTICA DE OPERAR SUS SERVICIOS BAJO EL CONTROL DE UN SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD INSTALADO Y OPERADO SIGUIENDO LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN LAS NORMAS A.G.S. DE SUAREVEY SUIZA; MISMO QUE SERAN REPLANTEADOS Y ACTUALIZADOS PARA LA SERIE DE NORMAS ISO 9000. ES POLÍTICA DE LA EMPRESA OPERAR EN FORMA CONTINUA CON BASE A ESTOS EXIGENTES ESTANDARES, SEGÚN SE APLICAN CON LA FINALIDAD DE SATISFACER DE MEJOR MANERA LOS INTERESES DE NUESTROS CLIENTES DISTINGUIDOS.

- DESARROLLAR UN SISTEMA DE CALIDAD CON BASE A LOGRAR UNA MEJORA CONTINUA DE CADA UNO DE NUESTROS PROCESOS Y ADMINISTRAR " PREVIENDO EN VEZ DE CORRIGIENDO ".
- PROPORCIONAR SERVICIOS Y ARTICULOS DE LA MAS ALTA CALIDAD DISPONIBLES, PROPONIÉNDONOS SUPERAR LOS REQUERIMIENTOS DE LOS CLIENTES.

- ESTABLECER RELACIONES SOLIDAS CON NUESTROS PROVEEDORES QUE CONTRIBUIRAN A MEJORAR NUESTROS SERVICIOS QUE NUESTRO DISTINGUIDO CLIENTE ADQUIERE.
- COMUNICAR EN FORMA ADECUADA Y CLARA LA MISIÓN Y OBJETIVOS DE CALIDAD A TODOS Y CADA UNO DE NUESTROS VALIOSOS EMPLEADOS.
- DAR RESPONSABILIDADES INDIVIDUALES, PROPORCIONANDO SISTEMAS DE MEJORAS, SUGERENCIAS A CADA UNO DE ELLOS, QUE NOS CONLLEVEN A MEJORAR DIA A DIA EL SERVICIO A NUESTROS DISTINGUIDOS USUARIOS.
- ESTABLECER UN ENTORNO QUE APOYE A LOS EMPLEADOS A LOGRAR EL PUNTO ANTERIOR.
-

CADA MODIFICACIÓN DEBERA SER AMPARADA CON COPIA DEL DOCUMENTO ORIGINAL DEBIDAMENTE AUTORIZADA PARA EL DEBIDO REGISTRO Y CAMBIO EN LA LISTA DE MODIFICACIONES; ESTA MISMA DEBERA LLEVAR LA FIRMA DE AUTORIZACIÓN DE POR LO MENOS TRES PERSONAS DEL LISTADO DE CIRCULACIÓN “.

ORGANIZACION DE LA EMPRESA:

EMPRESA “ X “ S.A.
MANUAL DE CALIDAD

EMITIDO POR:

REVISIÓN No.

FECHA:

FIRMADO POR:

PAG. 14 / 120

EMPRESA “ X “ S.A.

MANUAL DE CALIDAD
(PAGINA: ORGANIZACION DE LA EMPRESA)

PAGINA: 14 DE 120.

FECHA: ...

REVISIÓN: 001

NOMBRE DEL GERENTE DE CALIDAD:

NUMERO DE DOCUMENTO: OE-01.

DESCRIPCIÓN:

LA RESPONSABILIDAD DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU ADMINISTRACIÓN EN LA EMPRESA, HA ADOPTADO LA POLÍTICA DE OPERAR BAJO EL SISTEMA DE UNA GRAFICA DE ORGANIZACIÓN LINEAL; BAJO EL PRINCIPIO DE CADA VALIOSO EMPLEADO DE ESTA ORGANIZACIÓN TENGA UN SOLO JEFE. LOS RESULTADOS, OBJETIVOS, SISTEMAS, PROCEDIMIENTOS, INTERCONEXIONES, VERIFICACIONES, DELEGACIONES, REALIZACIONES Y RESPONSABILIDADES, POR LO TANTO DEPENDERAN DE UN SOLO JEFE MISMO QUE SERA RESPONSABLE DE SU SECCION ASIGNADA (GERENCIA, JEFATURA ETC.). ESTOS MISMOS TENDRAN UN SOLO JEFE Y LA PERSONALIDAD RESPONSABLE DE TODA LA ORGANIZACIÓN SERA EL DIRECTOR GENERAL.

CADA MODIFICACIÓN DEBERA SER AMPARADA CON COPIA DEL DOCUMENTO ORIGINAL DEBIDAMENTE AUTORIZADA PARA EL DEBIDO REGISTRO Y CAMBIO EN LA LISTA DE MODIFICACIONES; ESTA MISMA DEBERA LLEVAR LA FIRMA DE AUTORIZACIÓN DE POR LO MENOS TRES PERSONAS DEL LISTADO DE CIRCULACIÓN “.

DESCRIPCIÓN: DIRECTOR EJECUTIVO:

EMPRESA “ X “ S.A.
MANUAL DE CALIDAD

EMITIDO POR:

REVISIÓN No.

FECHA:

FIRMADO POR:

PAG. 17 / 120

EMPRESA " X " S.A.
MANUAL DE CALIDAD
(PAGINA: DIRECTOR EJECUTIVO)

PAGINA: 17 DE 120.

FECHA: ...

REVISIÓN: 001

NOMBRE DEL GERENTE DE CALIDAD:

NUMERO DE DOCUMENTO: OE-01.

DESCRIPCIÓN:

LA ORGANIZACIÓN Y LA ADMINISTRACIÓN EN LA EMPRESA, SE COMPROMETEN A PROPORCIONAR LOS RECURSOS TÉCNICOS, MATERIALES, TECNOLÓGICOS Y DE PODER, PARA QUE EL DIRECTOR EJECUTIVO, PUEDA DE FORMA DEFINITIVA REALIZAR SUS FUNCIONES DE LA MEJOR MANERA POSIBLE; MISMOS QUE EN BASE A LOS RESULTADOS LOGRADOS, SERAN EVALUADOS DE ACUERDO AL CONSEJO QUE PRESIDE ESTA ORGANIZACIÓN.

LOS CRITERIOS PARA LAS ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN SE CLASIFICARAN EN DOS PARTES FUNDAMENTALES: LA OPERACIÓN INTERNA CON RESPECTO A TODOS NUESTROS EMPLEADOS VALIOSOS Y LA SEGUNDA EXTERNA; CON EL OBJETIVO DE PROPORCIONAR EL MEJOR SERVICIO POSIBLE AL MEJOR COSTO CON NUESTROS DISTINGUIDOS CLIENTES.

LAS FUNCIONES DEL DIRECTOR EJECUTIVO ESTARAN DADAS EN:; LOS RESULTADOS CLAVE ESTARAN DADOS EN; LOS RECURSOS DE QUE DISPONDRA SON:; EL APOYO DE SUS PRINCIPALES COLABORADORES ESTARA DADO EN; LOS REPORTES SERAN:; CADA 30 DIAS EN ETC. ETC.

CADA MODIFICACIÓN DEBERA SER AMPARADA CON COPIA DEL DOCUMENTO ORIGINAL DEBIDAMENTE AUTORIZADA PARA EL DEBIDO REGISTRO Y CAMBIO EN LA LISTA DE MODIFICACIONES; ESTA MISMA

DEBERA LLEVAR LA FIRMA DE AUTORIZACIÓN DE POR LO MENOS TRES PERSONAS DEL LISTADO DE CIRCULACIÓN “ .

DESCRIPCIÓN: AUXILIAR CONTABLE:

EMPRESA “ X “ S.A.
MANUAL DE CALIDAD

EMITIDO POR:

REVISIÓN No.

FECHA:

FIRMADO POR:

PAG. 47 / 120

EMPRESA “ X “ S.A.
MANUAL DE CALIDAD
(PAGINA: AUXILIAR CONTABLE)

PAGINA: 47 DE 120.

FECHA: ...

REVISIÓN: 001

NOMBRE DEL GERENTE DE CALIDAD:

NUMERO DE DOCUMENTO: AC(6)-01.

DESCRIPCIÓN:

LA ORGANIZACIÓN Y LA ADMINISTRACIÓN EN LA EMPRESA, SE COMPROMETEN A PROPORCIONAR LOS RECURSOS TÉCNICOS, MATERIALES, PARA QUE EL PUESTO DE AUXILIAR CONTABLE REALICE LAS SIGUIENTES FUNCIONES:

EN EL TIEMPO DE; SOLICITANDO; ENTREGANDO; EN LOS FORMATOS DE.....; ; SU HORARIO SERA DE; SU TABULADOR DE SUELDO

DE ACUERDO CON SU EXPERIENCIA ESTARA COMPRENDIDO ENTRE EL PARÁMETRO DE W2 y X5. ETC. ETC.

CADA MODIFICACIÓN DEBERA SER AMPARADA CON COPIA DEL DOCUMENTO ORIGINAL DEBIDAMENTE AUTORIZADA PARA EL DEBIDO REGISTRO Y CAMBIO EN LA LISTA DE MODIFICACIONES; ESTA MISMA DEBERA LLEVAR LA FIRMA DE AUTORIZACIÓN DE POR LO MENOS TRES PERSONAS DEL LISTADO DE CIRCULACIÓN “.

DESCRIPCIÓN: CONTROL DE PRODUCTO FUERA DE CUMPLIMIENTO:

EMPRESA “ X “ S.A.
MANUAL DE CALIDAD

EMITIDO POR:

REVISIÓN No.

FECHA:

FIRMADO POR:

PAG. 74 / 120

EMPRESA “ X “ S.A.
MANUAL DE CALIDAD
(PAGINA: CONTROL DE PRODUCTO FUERA DE CUMPLIMIENTO)

PAGINA: 74 DE 120.

FECHA: ...

REVISIÓN: 001

NOMBRE DEL GERENTE DE CALIDAD:

NUMERO DE DOCUMENTO: CP(FC3)-01.

DESCRIPCIÓN:

EL GERENTE DE CALIDAD DE LA EMPRESA SERA EL RESPONSABLE DE ESTABLECER, MANTENER EL PROCEDIMIENTO ACTUALIZADO DE ESTA POLÍTICA (DOCUMENTO FUERA DE CUMPLIMIENTO CP (FC3)-01 Y DOCUMENTO DE ACCION CORRECTIVA AC (FC3), PARA ASEGURAR QUE EL PRODUCTO QUE SERVIRA A NUESTROS CLIENTES DISTINGUIDOS SEA DE LA CALIDAD CONCERTADA PREVIO ACUERDO CON PROVEEDORES DOCTO. (AP-23-A).

ESTE TIPO DE PRODUCTO NO SATISFACTORIO SE DEBERA SEÑALAR, LLENADO EL FORMATO (IP-33-C) ESTABLECIENDO EL NOMBRE Y FIRMA DEL OPERARIO, LA FECHA, LAS PRUEBAS REALIZADAS (ANEXANDO HOJA DE REPORTE) Y COMENTARIOS ADICIONALES QUE SE ESTIMEN CONVENIENTES.

- LOS CONTROLES DE ESTOS PROCEDIMIENTOS INCLUYEN IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN, SEGREGACIÓN, DISPOSICIÓN DE PRODUCTO FUERA DE CUMPLIMIENTO Y NOTIFICACIÓN A LOS DEPARTAMENTOS INVOLUCRADOS.
- LOS ARTICULOS FUERA DE CUMPLIMIENTO SERAN RECHAZADOS Y AISLADOS PARA EL CAMBIO DEL PROVEEDOR ASIGNADO.
- EL PRODUCTO REPARADO O RETRABAJADO SE INSPECCIONA DE NUEVO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS NORMALES.
- -----

CADA MODIFICACIÓN DEBERA SER AMPARADA CON COPIA DEL DOCUMENTO ORIGINAL DEBIDAMENTE AUTORIZADA PARA EL DEBIDO REGISTRO Y CAMBIO EN LA LISTA DE MODIFICACIONES; ESTA MISMA DEBERA LLEVAR LA FIRMA DE AUTORIZACIÓN DE POR LO MENOS TRES PERSONAS DEL LISTADO DE CIRCULACIÓN “.

DESCRIPCIÓN: QUEJAS DE LOS CLIENTES:

EMPRESA “ X “ S.A.
MANUAL DE CALIDAD

EMITIDO POR:

REVISIÓN No.

FECHA: .

FIRMADO POR:

PAG. 95 / 120

EMPRESA " X " S.A.
MANUAL DE CALIDAD
(PAGINA: QUEJAS DE LOS CLIENTES)

PAGINA: 95 DE 120.

FECHA: ...

REVISIÓN: 001

NOMBRE DEL GERENTE DE CALIDAD:

NUMERO DE DOCUMENTO: QC(F3)-01.

DESCRIPCIÓN:

.....

AUDITORIAS DE CALIDAD

UN PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA DEBERA PROPORCIONAR DETALLES DE LOS PROGRAMAS DE AUDITORIA Y UNA LISTA DE VERIFICACIÓN A UTILIZARSE PARA VALIDAR LA OPERACIÓN CORRECTA DE CADA DEPARTAMENTO; SE MANTENDRA UN REGISTRO DE TODAS LAS OPERACIONES POR EL GERENTE DE CALIDAD.

LAS AUDITORIAS ESTAN DISEÑADAS PARA ASEGURAR QUE LOS PROCEDIMIENTOS EN EL SISTEMA DE CALIDAD SON CORRECTOS EN SI MISMOS Y SE ADHIEREN A LA PRACTICA.

TODOS LOS DEPARTAMENTOS CON SUS RESPECTIVOS PROCEDIMIENTOS SE AUDITARAN AL MENOS UNA VEZ AL AÑO. CIERTAS ACTIVIDADES, QUE SE CONSIDERAN CLAVE SE DEBERAN REALIZAR CON MAS FRECUENCIA; LAS MEJORES AUDITORIAS DE CALIDAD E ISO 9000 SON IMPREVISTAS Y SE REALIZAN EN FORMA ALEATORIA.

EL SISTEMA DE CALIDAD E ISO 9000, EN TODOS LOS ASPECTOS (DESDE ADQUISICIONES O RECLUTAMIENTO HASTA INSPECCIONES, PRUEBAS FINALES O DESPIDOS; PASANDO POR PROCESOS O CONTROLES INTERMEDIOS Y EXAMENES DE ESTOS) DEBERAN INCLUIR RETROALIMENTACIÓN, ESTA MISMA SE UTILIZARA COMO LA BASE DE LA AUDITORIA Y PROBABLEMENTE COMO SUGERENCIAS PARA PROGRAMAS DE MEJORA CONTINUA.

EL PROCEDIMIENTO DE AUDITORIA DE CALIDAD ESTA DISEÑADO EN LOS LINEAMIENTOS DE LA SERIE ISO 10000, DE NORMAS PARA AUDITORIAS DE CALIDAD.

LISTAS DE VERIFICACIÓN PREVIAS A LA CERTIFICACION

LA LISTA DE VERIFICACIÓN ES SOLO CON PROPÓSITOS DE DOCUMENTACIÓN; PROCEDE Y SUPLEMENTA LA INSPECCION INTERNA QUE ASEGURA QUE LO QUE SE DICE, LA DOCUMENTACIÓN LO RESPALDE.

ABARCA CUESTIONARIOS DE DOCUMENTACIÓN COMO POR EJEMPLO:

- POLÍTICAS DE CALIDAD
- ORGANIGRAMAS
- FLUJOGRAMAS
- TODA RESPONSABILIDAD Y AUTORIDADES DEFINIDAS CON CLARIDAD
- RECURSOS CON QUE CUENTA CADA FUNCION
- CONTROLES DE DISEÑO
- CONTROLES DE DOCUMENTOS
- REVISIONES DE CONTRATOS
- ADQUISICIONES; PROCEDIMIENTOS
- IDENTIFICACIONES Y SEGUIMIENTOS DE MATERIALES, PRODUCTOS O SERVICIOS.
- CONTROLES DE PROCESOS
- INSPECCIONES Y PRUEBAS (INICIO, INTERMEDIAS Y FINALES)
- EQUIPOS DE INSPECCION; MEDICION, PRUEBAS

- CONTROL DE PRODUCTOS; SERVICIOS FUERA DE CUMPLIMIENTO
- ACCIONES CORRECTIVAS
- INSPECCIONES PRUEBAS
- MANEJOS DE INVENTARIOS (MATERIALES, ACTIVOS FIJOS)
- ALMACENAMIENTOS DIVERSOS
- EMPAQUES, DISTRIBUCIÓN, ENTREGAS
- CAPACITACION
- SERVICIOS
- ACTUALIZACION DE TECNOLOGÍA; PROYECTOS Y “ TENDENCIAS ADMINISTRATIVAS “
- ACTUALIZACIONES EN INNOVACIONES
- SERVICIOS; OTROS
- SERVICIOS A LA COMUNIDAD; AYUDAS Y OTROS
- REVISIONES ECOLÓGICAS

ISO 9000; VISION 2000

EL COMITÉ TÉCNICO 176, SE PREPARO UN PLAN ESTRATÉGICO PARA ISO 9000, INFORME VISION 2000; LA FUERZA DE LA TAREA DESARROLLO RECOMENDACIONES PARA LA SERIE ISO 10000 EN RELACION CON LA AUDITORIA, EN ESTA VERSIÓN SOBRESALE EL PUNTO DE QUE SI DEBIA CONVERTIR UN MERO NÚCLEO EN UNA PROLIFERACIÓN DE NORMAS LOCALES DERIVADAS PERO DIFERENTES EN CONTENIDO Y FORMA DE LA ORIGINAL, HABRIA MUY POCA NORMALIZACION A NIVEL MUNDIAL. SE AGREGA QUE EL CRECIMIENTO DE ESQUEMAS LOCALIZADOS DE CERTIFICACIÓN CREARIA MAYORES COMPLICACIONES.

EL EQUIPO DE VERSIÓN 2000 DICE: “ NO DEBERA HABER UN SECTOR ECONOMICO O INDUSTRIAL, QUE TENGA NORMAS ESPECIFICAS DE UN SISTEMA DE CALIDAD EXTERNA UTILIZADAS COMO DOCUMENTO DE EVALUACIÓN PARA TALES ESQUEMAS DE CERTIFICACIÓN “.

SE HA VISTO QUE EMPRESAS QUE FRACASARON EN SU BÚSQUEDA DE LA CERTIFICACIÓN DE ISO 9000 Y AL INSPECCIONAR EL INFORME DE EVALUACIÓN, ERA CLARO, EN LAS LISTAS DE RAZONES PARA EL FRACASO, QUE EL INSPECTOR EMPLEO SU PROPIA LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LOS REQUERIMIENTOS ESPECIFICOS DE LA INDUSTRIA.

EL COMITÉ ADOPTO Y SE DESARROLLO UN PLAN DE LA SIGUIENTE MANERA:

1. COMPATIBILIDAD ENTRE LAS SERIES DE DOCUMENTOS

2. ARMONIZACIÓN DE TODAS LAS NORMAS DENTRO DE LAS SERIES ISO 9000.

EL OBJETIVO A LARGO PLAZO, PODRA REFLEJAR EL INTERES DE VARIOS DE LOS ARQUITECTOS DE LAS NORMAS PARA DESARROLLAR UNA NORMA DE ADMINISTRACIÓN GENERAL A NIVEL MUNDIAL; PERO LA PREGUNTA ENTONCES SE VERIA REFLEJADA COMO: ¿ TODAS LAS EMPRESAS DEBERAN USAR LOS MISMOS PROCEDIMIENTOS DE LA INDUSTRIA PARA PODER SER ASI CERTIFICADAS ?.

HOY EN DIA, LOS CUERPOS DE ACREDITACION EN U.K. ESTAN CONVENCIDOS DE QUE SE DEBE EVITAR EL ENFOQUE DIRECTO DE VERIFICACIÓN EN EL TRABAJO Y QUE MEJOR SE ASEGURENDE IDENTIFICAR Y MANEJAR LOS ASPECTOS SIGNIFICATIVOS DIRECTOS O INDIRECTOS (PROCEDIMIENTOS INTERNOS Y EXTERNOS, DE PROVEEDORES) EN LA CADENA DE ABASTECIMIENTO O DE DISTRIBUCIÓN Y EL USO PROPIO DE SUS RECURSOS Y QUE ELEVE LA TENDENCIA DE LA INDUSTRIA.

FIN

BIBLIOGRAFÍA:

- MANUAL DE CALIDAD; A.C.A.F. V 2000
- ISO 9000; BRIAN ROTHERY; EDITORIAL PANORAMA
- ISO 9000; JAMES L. LAMPRECHT; EDITORIAL PANIRAMA
- ISO 9000; JILLIAN J. JEOFREY; PRENTICE HALL
- AUDITORIAS DE CALIDAD E ISO 9000; MANUAL ACAF 1998.