

4/5
2 es.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN

CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES
(EMPRESAS E INSTITUCIONES)
"SISTEMA DE CALIDAD EN EL AREA DE
TRANSPORTES DE UN CENTRO DE DISTRIBUCION
DE PRODUCTOS PERECEDEROS"

TRABAJO DE SEMINARIO
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
INGENIERO MECANICO ELECTRICISTA
P R E S E N T A :
JOSE ENRIQUE GARCIA LOZANO

ASESOR: ING. JUAN DE LA CRUZ HERNANDEZ ZAMUDIO

264518

CUAUTITLAN IZCALLI, EDO. DE MEX.

1998

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.



UNIVERSIDAD NACIONAL
AVENIDA DE
MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN
UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR
DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES

U. N. A. M.
FACULTAD DE ESTUDIOS
SUPERIORES - CUAUTITLAN



DEPARTAMENTO DE
EXAMENES PROFESIONALES

DR. JUAN ANTONIO MONTARAZ CRESPO
DIRECTOR DE LA FES-CUAUTITLAN
PRESENTE.

AT'N: Q. MA. DEL CARMEN GARCIA MIJARES
Jefe del Departamento de Exámenes
Profesionales de la FES-C.

Con base en el art. 51 del Reglamento de Exámenes Profesionales de la FES-Cuautitlán, nos permitimos comunicar a usted que revisamos el Trabajo de Seminario:

Calidad en las Organizaciones (Empresas e Instituciones):
" Sistema de Calidad en el Area de Transportes de un
Centro de Distribución de Productos Perecederos "

que presenta el pasante: José Enrique García Lozano,
con número de cuenta: 8703580-5 para obtener el Título de:
Ingeniero Mecánico Electricista

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para ser discutido en el EXAMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VISTO BUENO.

ATENTAMENTE.

"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuautitlán Izcalli, Edo. de México, a 8 de Junio de 19 98

MODULO:	PROFESOR:	FIRMA:
<u>I , III</u>	<u>Ing. Juan de la Cruz Hernández Zamudio</u>	
<u>II</u>	<u>Ing. Juan Rafael Garibay Bermudez</u>	
<u>IV</u>	<u>Ing. Jorge de la Cruz Trejo</u>	

INDICE

Capítulo 1	Introducción	3
Capítulo 2	Descripción del proceso	6
	Control estadístico	10
Capítulo 3	Desarrollo e implantación del manual de calidad	12
Sección 0	Manual de políticas de calidad	12
Sección 1	Responsabilidad de la Gerencia	13
Sección 2	Sistemas de calidad	20
Sección 3	Revisión de contrato	24
Sección 4	Control de documentos	26
Sección 5	Compras (transporte)	28
Sección 6	Control de unidades suministradas por el transportista	30
Sección 7	Control del proceso	31
Sección 9	Inspección y prueba	32
Sección 10	Control de los vehículos, catálogo y prueba	35
Sección 11	Condición de inspección y prueba	38
Sección 12	Control del transporte no conformante	40

Sección 13	Acciones correctivas y preventivas	41
Sección 14	Manejo, estibaje, empaque, preservación y entrega	42
Sección 15	Registros de calidad	45
Sección 16	Auditorías internas de calidad	48
Sección 17	Entrenamiento	49
Sección 18	Servicio	50
Sección 19	Técnicas estadísticas	51
Capítulo 4	Conclusiones	53
Capítulo 5	Anexos	56
	Bibliografía	64

CAPITULO 1

INTRODUCCION



INTRODUCCION

La economía mundial está viviendo un proceso de integración sin par en la era moderna, por lo que ninguna nación escapa a los efectos de lo que acontece en otras naciones.

Los cambios que se han dado en los últimos años nos muestran que es a través de la integración de mercados como se podrá obtener un crecimiento ordenado y equitativo.

La competencia en el mercado internacional ha llegado. Ahora las organizaciones europeas, asiáticas y americanas principalmente, dedicadas a la transformación y servicios están compitiendo entre sí para ganar nuevos mercados.

La serie ISO-9000 es un juego de normas de aseguramiento de calidad formuladas por la directiva de la comunidad Económica Europea. Esta norma está difundándose rápidamente a nivel internacional y la mayor parte de los planos industrializados la están adoptando como la norma para asegurar sus sistemas de calidad, en la actualidad e encuentran asociados 110 países y México ha adoptado las Normas ISO-9000.

Las Normas ISO-9000 no implican una calidad mayor del producto, sino que ofrecen una forma normalizada para evaluar y certificar el sistema de aseguramiento de calidad de las organizaciones.

Los siguientes cinco modelos tratan los sistemas de calidad que se pueden usar de acuerdo a los objetivos o giro de la organización para asegurar los sistemas de calidad.

ISO-9000: Normas de Aseguramiento de Calidad. Explica los conceptos de calidad fundamentales, define términos clave y proporciona directrices para seleccionar, usar y (si fuera necesario) adecuar ISO-9001, ISO-9002 e ISO-9003.

ISO-9001: Sistema de Aseguramiento de Calidad para diseño/desarrollo, producción, instalación y servicio. La norma más completa de la serie, ISO-9001 cubre todos los elementos listados en, ISO-9002 e ISO-9003.

ISO-9002: Sistema de Aseguramiento de Calidad para producción, instalación. Trata la prevención, detección y corrección de problemas durante la producción e instalación.

ISO-9003: Sistemas de Aseguramiento de Calidad para inspección final y ensayo. La norma menos completa, ISO-9003, incluye los requisitos para detectar y controlar los problemas durante la inspección final y ensayo.

ISO-9004: Elementos de Aseguramiento de Calidad. Proporciona lineamientos para implantar los estándares anteriores, ISO-9004 examina cada uno de los elementos del sistema de calidad con mayor detalle y se puede usar para propósitos de auditoría interna.

Uno de los aspectos legales aplicables a la Norma ISO-9000 es en caso de problemas legales por reclamos contra el producto o servicio. Ayuda considerablemente a evitar reclamaciones por daños

cuando, tanto el producto como el sistema de calidad, están soportados por una norma del producto y la certificación de que opera un sistema gerencial de calidad de acuerdo con la Norma ISO-9000.

El presente Sistema de Calidad muestra un Manual de Calidad que hace referencia a los procedimientos documentados del sistema de calidad que tienen como propósito la planeación y administración de todas las actividades que afectan la calidad en la organización. Cubre los criterios aplicables de la norma del sistema de calidad requerido por la organización.

Contiene: título, alcance y campo de aplicación; tabla de contenidos; la política de calidad y los objetivos de la organización; una descripción de la estructura organizacional, las responsabilidades y autoridades; una descripción de los elementos del sistema de calidad y referencia a los procedimientos documentados de éste y una sección de anexos.

CAPITULO 2

DESCRIPCION DEL

PROCESO



DESCRIPCION DEL PROCESO

El procedimiento en la programación de andén foránea y local en el Almacén Vallejo es similar.

Para programar se tienen que considerar los siguientes factores:

- A. Volumen del pedido por tienda.
- B. Capacidad de carga del vehículo.
- C. Tipo de envase de la carga.
- D. Distancia y condiciones de ruta.
- E. Tiempo de ruta.

A. Volumen del pedido por tienda.

La tienda hace su pedido telefónicamente a través del Departamento de Distribución y son capturados en una hoja de pedido, la cual se distribuye al Departamento de Transportes y es entregada a los subjefes de tráfico, tanto local como foráneo. Ellos se encargan de capturar los datos y pasarlos a un formato que presenta la información en forma global, para así de esta manera armar las rutas y asignar el viaje al transportista que este certificado en el catálogo de fleteros.

B. Capacidad de carga del vehículo.

Los vehículos utilizados en el Almacén Vallejo están clasificados en base a la capacidad de carga teórica. En la siguiente tabla se presenta la clasificación del transporte:

TIPO DE VEHICULO	CAPACIDAD EN PESO toneladas	TIPO DE CAJA	CAPACIDAD DE CARGA cajas
CAMIONETA	3 ½	GIGANTE	100
RABON	8	GIGANTE	250
TORTON	12	GIGANTE	350
TRAILER	30	GIGANTE	900

Tabla 1: Características de los vehículos

C. Tipo de envase de la carga.

La entrada de los vehículos al andén es a partir de las 6:30 a.m. para trailer y 8:00 a.m. para tórton foráneo; los vehículos asignados para los viajes locales, comenzarán a entrar al andén después de que salgan de éste los destinos foráneos. La maniobra de carga comienza una vez que es entregado el pedido al estibador para que sea despachado por personal del área de distribución.

Al comenzar el proceso de carga, los productos son envasados. Los envases utilizados son:

- Costal
- Caja mexicana
- Caja de madera
- Caja de plástico mediana
- Caja de plástico platanera
- Bolsa
- Arpilla
- Caja reja
- Caja de cartón
- Caja de plástico gigante
- Caja melonera

Los envases normalizados que maneja el Almacén son la caja de plástico gigante, mediana y platanera. Su utilización presenta las siguientes ventajas.

- Seguridad en el manejo de la carga unitaria.
- Protección contra daños de impacto.
- Facilidad en el manejo.
- Aprovechamiento del espacio cúbico del vehículo, ya que esto permite calcular y asignar el tipo de vehículo en base al pedido.
- Un mejor control del peso y conteo de cajas.

El envase que no se encuentra normalizado presenta fluctuaciones considerables en las especificaciones de dimensión, ya que no permite calcular realmente cual será la capacidad de carga que del vehículo se requiere.

D. Distancia y condiciones de la ruta.

Una vez que el transportista realizó la maniobra de carga de la mercancía, el pedido es revisado por personal de Distribución. De ahí pasan a la elaboración de las facturas, para que posteriormente ya en el área de transportes se les realice la orden de salida, la cual contiene los siguientes datos:

- Placas del vehículo
- Clave del fletero
- Razón social del transportista
- Número económico del vehículo

- Nombre del operador
- Clave por tipo de vehículo
- Thermoking (viaje foráneo)
- Clave de la tienda
- Nombre de la tienda
- Hora de salida y hora de llegada a tienda
- Tiempo de ruta
- Clave de los artículos:

Es necesario tomar en cuenta los imponderables que se pueden presentar durante el trayecto de ruta que son causa de un retraso en la llegada a tienda de la carga: Tráfico vehicular, Fallas mecánicas; Falta de artículos; Fallas en el sistema de cómputo, etc.

D. Tiempo de ruta.

Para programar la entrada y salida de los vehículos al andén, es necesario saber cual es el tiempo que realiza el vehículo para llegar a la tienda, por lo tanto, se programarán primeramente los destinos foráneos cuya prioridad sea descargar la mercancía el mismo día.

Las siguientes tiendas son consideradas bajo esta condición:

- Acapulco 1-2-3-4-5
- Chilpancingo
- Morelia 1-2
- Uruapan

- Aguascalientes 1-2
- San Luis Potosí 1-2-3
- Veracruz 1-2
- Jalapa
- Tampico
- Cancún 1-2-3-
- Mérida

CONTROL ESTADISTICO

La función de control forma parte del sistema de calidad, siendo su función la de evaluar y corregir el desempeño del proceso asegurando el cumplimiento de las políticas, objetivos y metas.

El proceso típico de control parte del establecimiento de los estándares, determinar las medidas de desempeño del transportista, y en caso de desviación, tomar las acciones correctivas, que nos conduzcan a aseguramiento, mejoramiento, corrección o toma de decisión.

La parte técnica del control incluye:

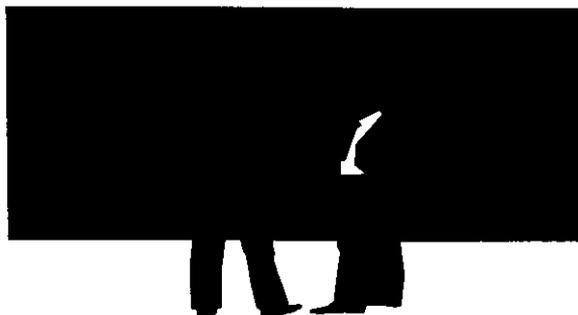
- Conocimiento de la política de la empresa, la política de calidad, la política de la unidad, los objetivos generales y específicos, del transportista, los fines de uso del servicio, las especificaciones técnicas y los antecedentes consecuentes de su actividad.
- Conocimiento de lo que está haciendo: es decir, que se tengan los medios para comprobar que el servicio que se brinda es el esperado y la de las variables del proceso. Para ellos

deben proporcionarse tanto los elementos de control, inspección, supervisión y comprobaciones a través de:

- ❖ Diagrama de Pareto.
- ❖ Diagrama de causa y efecto.
- ❖ Histograma.
- ❖ Gráficas y cuadros de control.
- ❖ Gráficas de control de atributos.
- ❖ Estimación.
- ❖ Prueba de hipótesis.

CAPITULO 3

DESARROLLO E IMPLANTACION DEL MANUAL DE CALIDAD



Sección 0: Manual de Políticas de Calidad

0.1 MANUAL DE POLITICAS DE CALIDAD

0.1.1 Este manual de Políticas de Calidad está escrito de acuerdo a las políticas de la Norma ISO-9002 que contiene 19 elementos. EL manual describe a cada una de las secciones de la Norma ISO-9002 y enumera al final de cada sección los procedimientos aplicables a la sección y que forman parte del manual de procedimientos.

También cada sección del manual contiene las aprobaciones del Subdirector del Almacén, Gerente de Transportes, subgerente de Transporte y jefes de Tráfico; las hojas están numeradas de acuerdo a la sección correspondiente y contiene el número total de hojas de la sección para facilitar el manejo del manual.

0.1.2 Este manual es distribuido en el Almacén como sigue:

- a) Oficina de Subdirección.
- b) Departamento de Transportes.
- c) Departamento de Distribución.
- d) Departamento de Recibo.

0.2 REVISIONES AL MANUAL DE POLITICAS DE CALIDAD

0.2.1 Este manual será revisado al menos una vez al año.

0.2.2 Las revisiones que se hagan al manual serán documentadas al final de cada sección y la revisión se reflejará en el bloque de revisiones de la sección que también contendrá las aprobaciones del subdirector del Almacén, Gerente y subgerente de Transportes y jefes de Tráfico.

Sección 1: **Responsabilidad de la Gerencia**

1.1 **POLITICA DE CALIDAD.**

1.1.1 **Elevar la calidad en el servicio de transporte.**

Para lograr esta política, seguiremos los siguientes puntos:

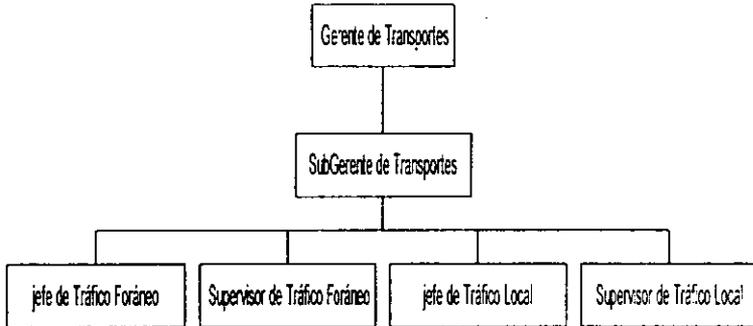
- Coordinar la entrada y salida de los vehículos.
- Crear un sistema real de programación diaria que permita optimizar el andén de carga.
- Crear un sistema real de programación diaria que permita conocer el tipo de vehículo a programar conociendo las necesidades de cada departamento.

1.2 **ORGANIZACIÓN**

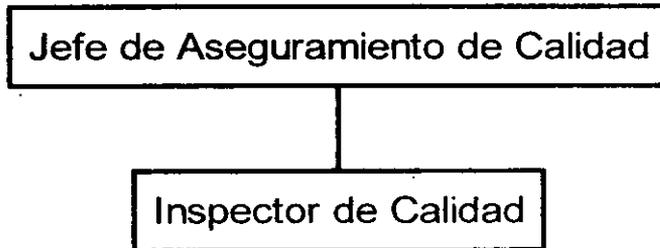
1.2.1 **Organigrama del Departamento de Transportes.**

Organigrama de Calidad del Departamento de Transportes.

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE TRANSPORTES



ORGANIGRAMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DEL DEPARTAMENTO DE TRANSPORTES



JEFE DE TRAFICO FORANEO

Tiene la responsabilidad de elaborar la programación de andén, asignación de camiles, horarios diarios del reparto de la mercancía a las sucursales, en vehículos certificados vigentes del Catálogo de Fleteros Foráneo y entregarla a los siguientes Departamentos: Frutas y Verduras,

Pescados y Mariscos, Visceras y Congelados, Recibo, Vacio, Salchichonería y Lácteos, Consumos Internos y Publicidad.

Checar con el Supervisor de Transporte Foráneo que los vehículos estén en buenas condiciones electromecánicas, antes de salir de viaje así como también la limpieza exterior e interior de los mismos, para así detectar las necesidades de mantenimiento de estos tanto preventivas como correctivas.

Checar que los volúmenes de mercancía a transportar, sean los adecuados para utilizar al máximo la capacidad del vehículo.

Mantener orden, disciplina y limpieza en el personal a su cargo (Flota Foránea), así como patrullaje en la zona del andén, a fin de minimizar tiempos y movimientos de carga y elaborar el reporte de incidencias del día.

Checar con el Supervisor de Transporte Foráneo los documentos que debe portar la unidad, licencia del operador y supervisar que los documentos que amparan la carga sean regresados, para que el operador de la unidad los entregue al personal del Departamento de Distribución.

JEFE DE TRAFICO LOCAL

Tiene la responsabilidad de elaborar la programación de andén, asignación de camiones, horarios diarios del reparto de la mercancía a las sucursales, en vehículos certificados vigentes del Catálogo de Fleteros Local y entregarla a los siguientes Departamentos: Frutas y Verduras,

Pescados y Mariscos, Visceras y Congelados, Recibo, Vacío, Salchichonería y Lácteos, Consumos Internos y Publicidad.

✓
○
•
○
Checar con el Supervisor de Transporte Local que los vehículos estén en buenas condiciones electromecánicas, antes de salir de viaje así como también la limpieza exterior e interior de los mismos, para así detectar las necesidades de mantenimiento de estos tanto preventivas como correctivas.

○
○
Checar que los volúmenes de mercancía a transportar, sean los adecuados para utilizar al máximo la capacidad del vehículo.

Mantener orden, disciplina y limpieza en el personal a su cargo (Flota Local), así como patrullaje en la zona del andén, a fin de minimizar tiempos y movimientos de carga y elaborar el reporte de incidencias del día.

✓
○
•
○
Checar con el Supervisor de Transporte Local los documentos que debe portar la unidad, licencia del operador y supervisar que los documentos que amparan la carga sean regresados, para que el operador de la unidad los entregue al personal del Departamento de Distribución.

SUPERVISOR DE TRANSPORTE FORANEO

○
○
Checar el cumplimiento de la programación de andén y asignación de carril. Verificar las condiciones electromecánicas de las unidades, así como la limpieza interior y exterior de la misma.

Checar el correcto estibaje de la mercancía a transportar, para la optimización de la capacidad del vehículo

Tiene la responsabilidad de programar diariamente los Hobos, Checar gráficas, cobrar rentas y elaborar el reporte mensual de la renta a cada transportista. Hacer las observaciones al subje de tráfico foráneo para detectar las necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo para el thermoking de las unidades foráneas.

SUPERVISOR DE TRANSPORTE LOCAL

Checar él cumplimiento de la programación de andén y asignación de carri. Verificar las condiciones electromecánicas de las unidades, así como la limpieza interior y exterior de la misma.

Checar el correcto estibaje de la mercancía a transportar, para la optimización de la capacidad del vehículo

1.2.2 Recursos y personal de verificación

Departamento de Aseguramiento de Calidad

JEFE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

1. Tiene la responsabilidad y autoridad para implantar y ejecutar el sistema de aseguramiento de Calidad. El sistema de calidad debe ser escrito de acuerdo a la Norma ISO-9002.

El Jefe de Aseguramiento de Calidad debe asegurarse que el sistema prevea la recurrencia de errores y debe mejorarlo continuamente con base en los registros de calidad obtenidos de la programación diaria, auditorías de salida y auditorías internas de calidad.

2. Responsabilidades y autoridades.

- Asegurar el cumplimiento de las políticas de calidad.
- Implantar y ejecutar el plan de calidad del Departamento de Transportes en forma activa.
- Desarrollar y vigilar la ejecución de todas las fases del plan de calidad.
- Practicar auditorías y evaluaciones del sistema de calidad cada seis meses.
- Informar a la Dirección el nivel de calidad y resultados logrados en cada etapa del proceso y en auditorías de salida.

3. Funciones

- Aprobar Transporte y procesos de acuerdo a especificaciones.
- Aprobar manuales y procedimientos usados en las áreas del departamento.

- Aprobar sistemas de medición y equipos de prueba.
- Seleccionar y entrenar al personal externo e interno en su caso para apoyo en inspección.
- Verificar que se apliquen indicadores y estándares de trabajo.
- Tomar decisiones sobre no conformidades.
- Colaborar con otros departamentos en la implantación de medidas correctivas.
- Mantener una buena relación y contacto estrecho con todos los departamentos para la verificación de la implantación de los sistemas.
- Participar en la difusión del sistema de Aseguramiento de Calidad.
- Dar capacitación en aseguramiento de Calidad.

1.2.3 REPRESENTANTE DE SISTEMA DE CALIDAD

El Jefe de Aseguramiento de Calidad tiene la responsabilidad y la autoridad de implantar y mantener el sistema de calidad de acuerdo a los lineamientos de la Norma ISO-9002.

El Jefe de Aseguramiento de Calidad reportará al subdirector del Almacén, Gerente de Transportes y a los jefes de tráfico los índices de calidad del almacén para que sean revisados; dará acciones correctivas y mejorará el sistema constantemente.

1.3 REVISION DEL SISTEMA DE CALIDAD

La auditoría interna de calidad será la forma de revisar el sistema de calidad. La auditoría al sistema de calidad se realizará por lo menos una vez al año. El Jefe de Aseguramiento de Calidad convocará a una junta formal al subdirector del Almacén, Gerente de Transportes y a los jefes de tráfico para analizar los resultados de la auditoría, asimismo si existen discrepancias, se nombrarán responsables y se dará seguimiento a las acciones correctivas.

1.4 DOCUMENTOS APLICABLES

- 1.4.1 Plan de negocios.
- 1.4.2 Análisis y uso de los resultados de medición de la calidad del Departamento.
- 1.4.3 Procedimiento del grado de satisfacción del cliente.

Sección 2

Sistemas de Calidad

2.1 GENERAL. El Departamento de Transportes documentará y mantendrá un sistema de calidad para asegurar que el transporte utilizado cumplen con las especificaciones de calidad y que la documentación del sistema de calidad cumple con los estándares de la Norma ISO-9002.

El departamento de Transportes mantendrá un Manual de Políticas de Calidad y un Manual de Procedimientos. Cada sección del Manual de Calidad hará referencia a los procedimientos aplicables a la sección a los cuales forman parte del Manual de Procedimientos.

2.2 PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD

2.2.1 MANUAL DE CALIDAD

El Manual de Sistema de Calidad describe las políticas con las cuales el Departamento de Transportes garantiza que el transporte utilizado cumple con las especificaciones de calidad establecidas.

El manual de Calidad está escrito para cumplir con los requisitos de la Norma ISO-9002.

El Jefe de Aseguramiento de Calidad tiene la responsabilidad y la autoridad para documentar, actualizar y mantener el manual del Sistema de Calidad. El Gerente de Transportes y subgerente de Transportes son los responsables de aprobar y asegurar que las políticas del Manual de Calidad sean difundidas y entendidas en todo el departamento.

2.2.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Todos los procedimientos de trabajo serán escritos de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO-9002 y los sistemas de calidad del Departamento de Transportes. Estos documentos deben ser controlados y revisados cuando sea necesario.

Toda persona encargada de un área determinada tiene la autoridad y responsabilidad de escribir los procedimientos aplicables. Asimismo, todas las personas que son

afectadas por estos procedimientos deben de aprobar o desaprobar dichos procedimientos y en su caso proponer cambios.

Los procedimientos deben ser controlados por el departamento de Aseguramiento de Calidad quien lo distribuirá a su vez en lugares designados.

2.2.3 PLANES DE CALIDAD

Todas las áreas del Departamento de Transportes deben tener un plan de calidad. El plan de calidad se debe escribir para asegurar la calidad del producto fabricado.

El plan de calidad es el que especifica las operaciones críticas y la forma en que deben controlarse. También describe los instructivos de trabajo, instrucciones de prueba para transportistas, transporte requerido, registro de operaciones y personal responsable de cada una de las operaciones descritas en el plan de calidad.

Los planes de calidad se deben de actualizar cada vez que se requiera para mejorar o incluir alguna operación o inspección que eleve la calidad del producto, también cuando sea requerido por un análisis de falla, reclamos de transportistas que identifiquen una falla en el proceso de programación de las unidades (Foráneo y Local) o, en su caso, un nuevo tipo de transporte.

El Jefe de Aseguramiento de Calidad tiene la responsabilidad y la autoridad para escribir y mantener el plan de calidad. Los subjefes de Tráfico y supervisores de Tráfico tienen la autoridad

para aprobar y asegurar la implantación del plan de calidad. Los planes de calidad se archivarán y controlarán por el Departamento de Aseguramiento de Calidad.

2.2.4 DIAGRAMA DE FLUJO

Los diagramas de flujo de la programación Local y Foránea describirán la secuencia para realizar las operaciones y supervisión de las unidades.

2.2.5 INSTRUCCIONES

Las instrucciones de trabajo se deben de escribir, documentar y controlar para asegurar que las operaciones se realizan de acuerdo a estos documentos y garantizar la calidad de la programación. Estas instrucciones se deben de escribir de acuerdo a las especificaciones de Calidad del Transporte, planes de calidad y a la Norma de Calidad ISO-9002. Las instrucciones de trabajo en la programación de andén en el Almacén Vallejo son las siguientes:

- Instrucciones de prueba. Escritas para mostrar a los jefes de tráfico y supervisores (Foráneo y Local) la forma de realizar las operaciones de prueba al transporte. Estas instrucciones pueden contar con criterios de aceptación o rechazo, especificaciones de prueba o alguna otra especificación del Transportista.
- Instrucciones de programación. Escritas para mostrar a los subjeses de tráfico y supervisores (Foráneo y Local) la forma de asignar los destinos. Estas instrucciones pueden contar con criterios y especificaciones por parte de los diferentes departamentos del Almacén.

- Instrucciones de supervisión. Escritas para instruir a los supervisores la forma, el tiempo y las condiciones de carga en que se debe realizar la programación del transporte.

2.2 REVISION DEL SISTEMA DE CALIDAD. El sistema de calidad se evaluará cada semana por revisión de los registros de calidad del transporte durante la programación de andén y auditoría final de la programación, así como también se auditará por lo menos una vez al año de acuerdo a la Norma ISO-9002 por medio de la auditoría interna de calidad.

2.3 DOCUMENTOS APLICABLES.

2.3.1 Método para escribir procedimientos de calidad.

2.3.2 Método para el análisis de modo y efecto de fallas. (FMEA)

Sección 3: Revisión de Contrato

3.1 GENERAL

3.1.1 El Departamento de Transportes establecerá y mantendrá procedimientos documentados para coordinar las actividades de la revisión de contratos con los transportistas.

3.2 REVISION DEL CONTRATO

3.2.1 El Departamento de Transportes revisará todas las actividades de la organización para asegurar que el transporte programado cumpla con los requerimientos de calidad especificados en los documentos del contrato. También revisará todos los contratos con los transportistas para asegurar que el Almacén tiene la capacidad de cumplir con las especificaciones de la unidad del transportista. Asimismo verá si tiene la capacidad para entregar la mercancía en el tiempo que la tienda lo requiere.

3.3 MODIFICACIONES AL CONTRATO

3.3.1 El Departamento de Transportes establece que en las revisiones de contrato se definirá si ésta es capaz de cumplir con las especificaciones del transportista; en caso de que el Departamento considere algún cambio de unidad, este será propuesto al transportista, quién definirá si es aceptable. Los cambios aceptados serán especificados en el contrato.

3.4 REGISTROS

3.4.1 El Departamento de Transportes mantendrá registros de todas las revisiones de contrato de todos los transportistas, cualquiera que éstos sean.

El Jefe de Aseguramiento de Calidad tiene la autoridad y responsabilidad para documentar y coordinar los requisitos de calidad de los transportistas.

3.5 DOCUMENTOS APLICABLES

3.5.1 Procedimiento para revisión de contrato.

Sección 4: Control de Documentos

4.1 GENERAL. El Departamento de Transportes establecerá y mantendrá procedimientos para controlar todos los documentos del sistema de calidad y la información relacionada con la Norma ISO-9002, asimismo, las especificaciones de los transportistas.

4.2 APROBACION Y DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS

4.2.1 Todos los documentos utilizados en el sistema de calidad del Departamento de Transportes deben revisarse y aprobarse antes de que se distribuyan. Estos documentos son los siguientes:

- a) Del Manual de Calidad: políticas de calidad.
- b) Del Manual de Procedimientos: procedimientos y los que se derivan de éstos, tales como revisión de tarifas, programación de andén foránea, programación de andén local, elaboración, codificación, control y distribución de documentos; supervisión del transporte; Plan de negocios; Análisis y uso de los resultados de medición de la calidad del Departamento; Procedimiento del grado de satisfacción del cliente, Método para escribir procedimientos de calidad, Método para el análisis de modo y efecto de fallas. (FMEA), Procedimiento para revisión de contrato, etcétera.

Los controles utilizados permitirán que:

- La distribución de documentos sea sólo al personal y áreas indicadas en el procedimiento.
- Que se conserve sólo la última revisión.

4.3 CAMBIOS Y MODIFICACIONES A DOCUMENTOS

- 4.3.1 Los cambios que se generen en los documentos deben ser registrados y aprobados por las personas involucradas en el documento. El documento o revisión que sea reemplazado se considera como obsoleto.

Este documento será marcado con la leyenda "obsoleto" y removido de los documentos vigentes.

Un documento no puede ser liberado a la programación de andén sin contener las aprobaciones.

Los cambios que se realicen al manual de calidad y a los procedimientos se registrarán en los mismos documentos, y pueden realizarse por cualquiera de las personas involucradas en el documento.

Aseguramiento de Calidad llevará un control de los cambios realizados a todos los documentos, así como de las ordenes de cambio.

También llevará un listado donde aparezcan con las últimas revisiones de cada documento.

Aseguramiento de Calidad tiene la responsabilidad y autoridad de controlar los documentos del Manual de Calidad y el de procedimientos, debe obtener las últimas revisiones de los documentos y tener siempre actualizada la lista de las últimas revisiones de los documentos.

4.4 DOCUMENTOS APLICABLES

4.4.1 Procedimiento para control de documentación.

4.4.2 Procedimiento para aprobación y cambios de documentos.

Sección 5: Compras (Transportes)

5.1 GENERAL

5.1.1 El departamento de Transportes establecerá y mantendrá procedimientos para asegurar que el transporte contratado cumpla con las especificaciones requeridas.

5.2 EVALUACION Y SELECCION DE PROVEEDORES

- 5.2.1 El transporte del Almacén Vallejo debe ser seleccionado para asegurar que cumple con los requerimientos de calidad especificados por el Departamento de Transportes, así mismo se tomará en cuenta el modelo de la unidad y tiempo de entrega.

La calidad del servicio de acuerdo a las especificaciones, modelo y tiempo de entrega serán las variables por las cuales se mida el desempeño del transportista. Estas variables serán monitoreadas por los supervisores de transporte. El historial de desempeño, junto con las auditorías de calidad realizadas a los transportistas, será la forma de garantizar que el sistema de calidad a los transportistas es confiable.

El supervisor de transporte tiene la responsabilidad y autoridad de mantener un listado de transportistas aprobados que cumplan previamente con los requisitos del sistema de calidad del Departamento de Transportes.

El Departamento de Aseguramiento de calidad tiene la responsabilidad y autoridad de calificar a los transportistas de acuerdo con las especificaciones del sistema de calidad, así como de mantener registros de calificaciones y el historial de desempeño de los transportistas calificados. El historial de desempeño se usará para evaluar la calidad de los transportistas y decidir la rectificación y descalificación de los mismos.

5.3 DOCUMENTOS APLICABLES

- 5.3.1 Procedimiento para selección y calificación de proveedores.
- 5.3.2 Procedimiento para realizar contratos con transportistas.

Sección 6:**Control de unidades suministradas por el transportista****6.1 GENERAL**

6.1.1 El Departamento de Transportes establecerá y mantendrá procedimientos para controlar la verificación, especificaciones y mantenimiento de las unidades proporcionadas por los transportistas.

6.2 UNIDADES SUMINISTRADAS POR EL TRANSPORTISTA

6.2.1 La calidad de las unidades suministradas por el transportista será controlada por el supervisor de transporte quien verificará de acuerdo a especificaciones. La unidad que no esté de acuerdo a las especificaciones será segregada e identificada y se notificará al transportista.

El supervisor de transportes tiene la responsabilidad y autoridad de llevar los registros correspondientes para tener un historial de desempeño de calidad y número de unidades suministradas por el transportista.

Es responsabilidad del transportista dar una acción correctiva cada vez que se detecte alguna unidad fuera de especificaciones.

6.3 DOCUMENTOS APLICABLES

6.3.1 Procedimiento para verificar y liberar unidades suministradas por el transportista.

Sección 7: Identificación y rastreabilidad del transporte

7.1 GENERAL El Departamento de Transportes establecerá procedimientos para la identificación de las unidades certificadas.

7.2 IDENTIFICACION Y RASTREABILIDAD

7.2.1 Las unidades de cada transportista para uso del Departamento de Transportes se van a identificar de la siguiente manera: clave de fleteo, placa de la unidad, razón social del fleteo, número económico del vehículo, clave-tipo de vehículo, tipo de vehículo, themoking, modelo, y uso. Esta será la manera de rastrear las unidades dentro del catálogo de fletos. Esto nos asegura rastrear las unidades y corroborar las especificaciones de calidad con las cuales fueron clasificadas.

7.3 DOCUMENTOS APLICABLES

7.3.1 Procedimiento para la identificación y rastreabilidad de las unidades de transporte.

8.1 PLANES Y CONTROLES DEL PROCESO

8.1.1 El control del proceso del Departamento de Transportes se realizará controlando los siguientes factores: entrenamiento del personal, mantenimiento de equipo y métodos de operación. Estos factores se controlarán para asegurar que viaje programado por Transportes satisfaga las especificaciones de calidad del Transporte.

8.1.2 El control del proceso se efectuará de la siguiente forma:

- a) Entrenamiento del personal. Todo el personal que labore en el Departamento de Transportes contará con el entrenamiento necesario para realizar su operación.
- b) Plan de calidad. Todas las áreas del Departamento contarán con este plan que indicará la forma de controlar las operaciones e inspecciones del proceso mediante instrucciones de trabajo, instructivos de prueba, mantenimiento preventivo y controles requeridos.
- c) Diagrama de flujo. Indicará la secuencia en la cual se deben realizar las operaciones en el proceso.
- d) Instrucciones de operación y prueba. Indicarán la forma de realizar las operaciones e inspecciones en el proceso.
- e) Mantenimiento preventivo. Indicará el tiempo y forma de realizar el mantenimiento al transporte para evitar que fallen durante el proceso.

- f) Control estadístico del proceso. Se utilizará para aprobar los procesos y vehículos, inspección y prueba del proceso.
- g) Control y cambios en proceso. Todos los cambios realizados en el proceso de programación deben ser analizados y aprobados por la Gerencia y subGerencia de Transportes y las áreas: Tráfico Foráneo, Tráfico local, Supervisión Foránea, Supervisión Local y Calidad antes de ser liberados al proceso.

8.1.3 Las áreas de Supervisión Foránea, Supervisión Local y Calidad tienen la responsabilidad y autoridad de escribir, aprobar implementar y mantener los controles de proceso especificados. Asimismo, son responsables de proveer el entrenamiento requerido por el personal de labor directa para garantizar el cumplimiento de las especificaciones de calidad en el proceso.

8.2 ANALISIS PRELIMINAR DE CAPACIDAD DEL PROCESO

8.2.1 El departamento de Transportes realizará un estudio de capacidad del proceso por operación cada vez que se realice una actividad nueva en la programación

El índice que nos indicará si la operación es aceptable será el "trans.80".

Si la operación no cumple con este requisito, se revisará la operación para hacer los ajustes necesarios y cumplir con esta especificación.

8.3 ANALISIS DE CAPACIDAD DURANTE EL PROCESO O DE PROGRAMACION.

8.3.1 Las operaciones críticas listadas en el plan de calidad serán sometidas a un análisis de capacidad de proceso cuando sea indicado, a juicio de la Gerencia, subGerencia, Supervisión y Calidad.

8.3.2 Si el índice de capacidad no es mayor o igual a 80, se parará la programación y se realizarán las acciones correctivas necesarias para que la programación y el proceso cumplan con la especificación.

8.4 REGISTROS

8.4.1 El Departamento de Transportes llevará registros en todas las operaciones que se consideren críticas en el proceso de programación. Estos registros servirán, tanto para rastrear el vehículo como para mejorar operaciones de trabajo y elevar la calidad del transporte.

8.5 CAMBIOS DE PROCESO

8.5.1 Cualquier cambio realizado al proceso de programación debe ser plenamente documentado por medio del estudio de capacidad de proceso.

Los cambios deben ser reflejados en los documentos aplicables antes de en la programación ser implantados en la programación.

8.6 DOCUMENTOS APLICABLES

- 8.6.1 Procedimiento para planeación y control de procesos.
- 8.6.2 Procedimiento para generar planes de calidad.
- 8.6.3 Procedimiento para análisis y capacidad de proceso.
- 8.6.4 Procedimiento para instructivos de trabajo.
- 8.6.5 Procedimiento para realizar el mantenimiento preventivo.
- 8.6.6 Procedimiento para realizar el análisis preliminar de capacidad de proceso.

Sección 9: Inspección y prueba.

9.1 GENERAL. El Departamento de Transportes establecerá y mantendrá procedimientos para realizar las actividades de inspección y prueba de tal manera que se asegure que los requisitos documentados de calidad son cumplidos.

9.2 INSPECCION DE RECIBO Y PRUEBA

9.2.1 Todos los vehículos a ser usados en el proceso de programación de andén del Departamento de Transportes deben ser inspeccionados de acuerdo a las especificaciones de unidades. La inspección será hecha por el área de supervisión foránea y local. Por consiguiente, estos no pueden ser liberados a programación sin previa inspección. La inspección y liberación de unidades pueden ser hechos de acuerdo a los siguientes métodos:

- Inspección de acuerdo al plan de inspección
- El transportista se considera como calificado después de cumplir con los requisitos de calidad, por lo tanto, se certifica como aceptado y se registra en el catálogo de fleteros para posterior liberación a programación.
- Cuando a un transportista le sean solicitadas de urgencia unidades para su programación, el Jefe de Aseguramiento de Calidad debe identificar las unidades para posterior inspección.

9.3 INSPECCION Y PRUEBA EN PROCESO

9.3.1 Todas las unidades utilizadas por el Departamento de Transportes deben inspeccionarse y probarse en proceso 100% o de acuerdo al plan de calidad o especificaciones de la tienda.

9.3.2 Todo vehículo probado en proceso deberá cumplir con los requerimientos de calidad antes de salir al viaje. Vehículo que no cumpla con el requerimiento se dejará de programar y será marcado en el catálogo de fleteros.

9.3.3 El Departamento de Transportes identificará los criterios de aceptación o rechazo en inspección y en auditoría final de la siguiente forma:

9.3.3.1.1 Críticos, aquellos que afectan directamente el funcionamiento e la programación, estos son causa de rechazo.

9.3.3.1.2 Visual, no afectan directamente la calidad del servicio, estos son los visuales o cosméticos. Serán analizados antes de ser aceptados o rechazados.

9.4 PRUEBA FINAL

9.4.1 Todos los vehículos programados por el Departamento de Transportes deberán someterse a una inspección final por el Supervisor de Transportes. Esta inspección será realizada sobre la base de planes de muestreo y planes de calidad u otra especificación del transportista cuando se requiera.

9.4.2 El jefe de Tráfico tiene la responsabilidad y autoridad de asegurar que los vehículos sean inspeccionados 100% en proceso de programación, de segregar los vehículos que no cumplen con los requerimientos de calidad y de enviar a supervisión las unidades que cumplen con las especificaciones de calidad.

9.4.3 A ningún vehículo se le deberá elaborar su orden de salida sin tener evidencia de haber cumplido con la inspección final. El vehículo debe ser debidamente identificado y aprobado por el supervisor de Transportes en la inspección final.

9.5 REPORTES DE INSPECCION Y PRUEBA

9.5.1 El Departamento de Transportes mantendrá registros de inspecciones realizadas en:

- Inspecciones de entrada de los vehículos.
- Inspección por programación.
- Inspección de prueba final.

9.6 DOCUMENTOS APLICABLES

- 9.6.1 Procedimiento para inspección y pruebas de entrada.
- 9.6.2 Procedimiento para inspección y pruebas en programación.
- 9.6.3 Procedimiento para inspección y pruebas en ordenes de salida.
- 9.6.4 Registros de inspección y pruebas.

Sección 10: Control de los vehículos, catálogo y prueba.

10.1 GENERAL

- 10.1.1. El Departamento de Transportes establecerá y mantendrá procedimientos para controlar, supervisar y verificar que los vehículos en catálogo y a prueba se ajusten a especificaciones y criterios de calidad.
- 10.1.2. Existirá un sistema de identificación para todos los vehículos en catálogo y a prueba, el cual contendrá un listado de las unidades indicando la fecha de inspección.
- 10.1.3. Todos los vehículos inspeccionados serán identificados en el catálogo de fleteros por medio de una etiqueta que indique la próxima revisión.

10.1.4. La verificación de los vehículos se realizará de acuerdo a las instrucciones y especificaciones de calidad.

10.1.5. Se llevará un control de estricto de las fechas de supervisión a los vehículos. Se revisarán los registros para constar que se mantiene dicho control. Cualquier indicación de frecuentes ajustes se tomará en cuenta para tomar acciones correctivas.

10.1.6. Cuando se requiera, el Departamento de Transportes facilitará condiciones controladas para asegurar que los vehículos en catálogo y a prueba operan de acuerdo a especificaciones.

10.1.7. El personal del Departamento de Transportes encargado de la programación de andén (Foráneo y Local) tiene la responsabilidad y autoridad de verificar que los vehículos programados están inspeccionados. Para esto, verificará la etiqueta de inspección en el catálogo de fleteros. Si la etiqueta demuestra que el equipo está dentro de las especificaciones podrá programarlo. Si el vehículo está fuera de fecha de inspección o no ha sido inspeccionado, no debe utilizarse.

10.2 DOCUMENTOS APLICABLES

10.2.1. Procedimiento de Control, supervisión y verificación de vehículos.

10.2.2. Procedimiento para escribir instrucciones de inspección.

10.2.3. Registros de inspección.

11.1 CONDICION DE INSPECCION Y PRUEBA**11.1.1 INSPECCIÓN Y ESTADO DE PRUEBA DE VEHÍCULOS FORÁNEOS Y LOCALES.**

- a) El supervisor de Transportes (Foráneo Y Local) después de realizar las inspecciones requeridas a los vehículos será el encargado de identificarlo de acuerdo a su estado.

Utilizará una etiqueta verde con la leyenda "Aceptado" para el vehículo que cumple con especificaciones.

Utilizará una etiqueta roja con la leyenda "Rechazado" para el vehículo que no cumple con especificaciones. El vehículo no aceptado será segregado del Catálogo de Fleteros y colocado en otro para vehículos no certificados. Él mismo realizará los registros aplicables.

- b) Los registros de Aseguramiento de Calidad identificarán los vehículos por número de placas, clave de fletero y tipo de vehículo.
- c) El supervisor de Transportes tiene la responsabilidad y autoridad de segregar del catálogo de fleteros los vehículos que no cumplen con especificaciones de calidad, así como de llevar los registros correspondientes de cada parte.

11.2 DOCUMENTOS APLICABLES

11.2.1 Procedimiento para identificación de inspección y estado de prueba.

Sección 12: Control del transporte no conforme

12.1 GENERAL

12.1.1 El Departamento de Transportes identificará y segregará de la programación de andén todo vehículo y transportista que no cumpla con las especificaciones de calidad. La segregación se hará de acuerdo a los procedimientos documentados; el supervisor de transporte llevará los reportes correspondientes.

12.2 REVISIÓN Y DISPOSICIÓN DEL TRANSPORTE NO CONFORME

12.2.1 Las discrepancias encontradas en los vehículos o transportistas serán analizadas para determinar su uso posterior. El Jefe de Aseguramiento de Calidad y supervisor de transporte determinarán el uso posterior, de tal manera que se podrán tomar las siguientes acciones.

- Retorno a vehículos o transportistas
- Separar.
- Usar como se encuentren.

Las decisiones tomadas serán basadas en criterios de calidad, especificaciones, historial del vehículo, historial del transportista y procedimientos documentados.

12.2.2 Las áreas de Aseguramiento de Calidad y Supervisión tienen la responsabilidad y autoridad de revisar los vehículos que tienen que ser separados. Aseguramiento de Calidad tiene la responsabilidad y autoridad de retomar los vehículos y transportistas que no cumplan con las especificaciones de calidad y llenar los reportes correspondientes.

En el caso de que se compruebe que algún vehículo tenga calidad dudosa o que el transportista no cumpla con las especificaciones, el Jefe de Aseguramiento de Calidad se encargará de avisar al transportista, así como de indicar las acciones necesarias para reparar, inspeccionar o sustituir dichas unidades.

12.3 DOCUMENTOS APLICABLES

12.3.1 Procedimiento para revisión y disposición de vehículos y transportistas no conforme.

12.3.2 Procedimiento para control de vehículos y transportistas utilizados.

Sección 13: **Acciones correctivas y preventivas**

13.1 GENERAL. El Departamento de Transportes establecerá y mantendrá procedimientos documentados para implantar acciones correctivas y preventivas.

13.1.1 El Departamento de Transportes realizara acciones correctivas y preventivas para eliminar las causas potenciales que originan los problemas de calidad. Estas acciones pueden realizarse cuando:

- a) Los vehículos y transportistas examinados por inspección de entrada no estén de acuerdo a especificaciones de calidad.
- b) El transportista reporta vehículos que no cumplen con especificaciones de calidad.
- c) Los reportes de calidad por parte de supervisión indican operaciones fuera de control.

13.1.2 Las acciones correctivas serán documentadas por el Jefe de Aseguramiento de Calidad. Asimismo, tiene la responsabilidad de coordinar la solución a estas discrepancias. También realizará los controles requeridos para asegurar que las acciones se lleven a cabo y sean efectivas.

13.1.3 Las acciones correctivas serán evaluadas por la Gerencia, subGerencia, subjeses de Tráfico, supervisión de Transporte y Aseguramiento de Calidad. Estos analizarán la discrepancia para encontrar su origen y proponer acciones que eviten su recurrencia en el futuro. Estas acciones pueden ser cambios en el proceso de programación, cambio de vehículo, cambio de transportista, etc. Los cambios que se realicen tanto en el proceso de programación como de asignación de transportista serán documentados y reflejados en el documento correspondiente.

13.2 ACCIONES PREVENTIVAS

13.2.1 El Departamento de Transportes tomará acciones preventivas cuando los controles utilizados por el sistema de calidad demuestren fallas que pueden afectar la calidad del servicio.

Los controles que se analizarán periódicamente serán los siguientes:

- a) Pruebas de inspección de entrada.
- b) Prueba de inspección del vehículo por primera vez.
- c) Análisis de desempeño del transportista.
- d) Mantenimiento de los vehículos.
- e) Reporte de servicio de tiendas.
- f) Quejas de tiendas.

13.2.2 El Departamento de Transportes mantendrá registros de los documentos que tengan que modificarse como resultado de las acciones correctivas y preventivas implantadas, además, serán analizados durante las revisiones gerenciales al sistema de calidad.

13.3 DOCUMENTOS APLICABLES

13.3.1 Procedimiento para realizar acciones correctivas.

13.3.2 Procedimiento para realizar acciones preventivas

Sección 14:**Manejo, estibaje, empaque, preservación y entrega****14.1 GENERAL**

14.1.1 El Departamento de Transportes controlará el manejo, estibaje, empaque y envío de los productos transportados de acuerdo con los procedimientos establecidos.

14.2 MANEJO Y ESTIBAJE

14.2.1 El Departamento de Transportes manejará y estibará Productos Perecederos, de tal forma que se eviten los daños y riesgos que se presentan durante el ciclo de transportación.

Los productos que tengan fecha de caducidad se controlarán por medio de una lista de productos especiales para evitar su transportación con fecha de caducidad vencida.

Los productos en los cuales se considere alto riesgo de afectar la calidad, se registrarán durante el proceso de programación para mantener su rastreabilidad.

14.2.2 El Departamento de Transportes mantendrá registros de todos los productos recibidos.

14.3 EMPAQUE

14.3.1 Los productos que reciba el Transportista se estibarán en el interior de la caja en lugares apropiados para evitar su deterioro. También serán plenamente identificados por medio del tipo de envase.

14.3.2 Todo pedido que se envíe a una tienda se identificará por medio de la remisión del pedido, para así asegurar que el pedido llegue completo a su destino.

14.4 ENMO

14.4.1 Los pedidos enviados por el Departamento de Transportes deben ser estibados considerando el peso y tipo de envase para proteger y evitar los daños que puedan ocurrir durante el tiempo de recorrido.

El área de Tráfico tiene la responsabilidad y autoridad de recibir, estibar y hacer el embarque de los productos que conforman el pedido de acuerdo a los procedimientos documentados.

Los Supervisores de Transporte tienen la responsabilidad y autoridad de realizar la revisión final al estibaje de los productos que conforman el pedido de acuerdo a especificaciones y procedimientos documentados de Aseguramiento de Calidad.

14.5 DOCUMENTOS APLICABLES

14.5.1 Procedimiento de recibo, manejo, estibaje de productos perecederos.

Sección 15: Registros de calidad

15.1 GENERAL El Departamento de Transportes establecerá y mantendrá procedimientos para identificar, registrar, archivar, almacenar y mantener los registros de calidad. Los registros de calidad se deben mantener para demostrar que el servicio de transporte cumple con las especificaciones de calidad.

15.2 ARCHIVOS DE CALIDAD

15.2.1 El departamento de Transportes controlará y mantendrá archivos de todos los registros relacionados con el Aseguramiento de Calidad del servicio.

- a) Registros de concesión y revisión de contrato con los transportistas usados por el área de Tráfico.
- b) Reportes de inspección de entrada de los vehículos.
- c) Reportes de desempeño mensual del transportista.
- d) Reportes de Calidad de salida de la mercancía.
- e) Reportes mensuales de tiendas.
- f) Reportes de análisis de fallas a tiendas.
- g) Reportes de nivel de desempeño por partes de cualquier tienda que mida la calidad del servicio.
- h) Reportes de mantenimiento preventivo a los vehículos.

- i) Reportes de supervisión interna y externa.
- j) Reportes de auditorías internas.

Las personas encargadas de generar estos reportes serán los responsables de controlar los registros de ellos, asimismo de mantenerlos en buen orden.

Los reportes estarán disponibles a toda persona que lo solicite para análisis o revisión.

15.3 DOCUMENTOS APLICABLES

15.3.1 Procedimiento para análisis de calidad.

Sección 16: Auditorías internas de calidad

16.1 AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

16.1.1 La auditoría interna de calidad se realizará por lo menos una vez al año. Esta auditoría se realizará de acuerdo a los elementos de la Norma ISO-9002.

El Departamento de Transportes contará con un grupo de auditores internos los cuales tienen el entrenamiento necesario para realizar dicha auditoría.

La auditoría de calidad debe ser programada por medio de una gráfica de Gantt y realizada por el personal que no labore directamente en el área auditada.

Los resultados de la auditoría deben ser registrados y analizados por la gerencia general y jefes de departamento. El personal encargado del área de la cuál requiere una acción correctiva será el responsable de conducir la acción correctiva.

Cuando se emitan acciones correctivas a alguna área específica, se realizarán auditorías de seguimiento para verificar la implantación de estas acciones.

El Jefe de Aseguramiento de Calidad será responsable de verificar la implantación de las acciones correctivas.

16.2 DOCUMENTOS APLICABLES

16.2.1 Procedimiento para auditorías internas.

Sección 17:

Entrenamiento

17.1 GENERAL

17.1.1 El entrenamiento será obligatorio para todo el personal que trabaje directamente en la programación y supervisión de Transporte y que, además, su trabajo pueda afectar la calidad del servicio.

Las especificaciones del sistema de calidad como los planes de calidad, instructivos de trabajo u otras especificaciones del servicio serán los documentos que se utilicen para el entrenamiento del personal.

El Departamento de Aseguramiento de Calidad tiene la responsabilidad y la autoridad de crear un sistema de entrenamiento para todo el personal del área de Transportes.

Tanto el personal de labor directa como el personal de labor indirecta contarán con un registro personal que indique el entrenamiento recibido.

17.2 DOCUMENTOS APLICABLES

17.2.1 Procedimiento para entrenamiento de personal en la programación de andenes.

17.2.2 Procedimiento para entrenamiento de personal directo e indirecto.

17.2.3 Procedimiento para reclutamiento y selección de personal.

17.2.4 Registros de entrenamiento del personal.

Sección 18: Servicio

18.1 GENERAL

18.1.1 El servicio de transporte al cual el Departamento de Transportes se comprometa con el transportista será plenamente especificado en el contrato realizado.

18.1.2 El Departamento de Transportes establecerá y mantendrá procedimientos para realizar y verificar que el servicio proporcionado se lleve a cabo de acuerdo a lo establecido en el contrato.

18.1.3 El Departamento de Transportes mantendrá registros de los servicios realizados por cada uno de los transportistas.

18.2 DOCUMENTOS APLICABLES

18.2.1 Procedimiento general de servicio a clientes.

Sección 19 Técnicas estadísticas

19.1 TÉCNICAS ESTADÍSTICAS

19.1.1 El Departamento de Transportes utilizará las técnicas estadísticas en las siguientes áreas:

- 19.1.1.1 Control de operaciones críticas del proceso señaladas en el plan de calidad de la programación de andén.
- 19.1.1.2 Análisis del pedido y aumentos en el pedido.
- 19.1.1.3 Solución de problemas en las áreas de Tráfico Foráneo, Tráfico Local, Supervisión Foránea y Supervisión Local.
- 19.1.1.4 Análisis de fallas.

19.1.1.5 Análisis de vehículos y transportistas usados.

19.1.1.6 Para determinar los niveles de aceptación del servicio.

Todas las personas involucradas directamente en las áreas señaladas deberán tener el conocimiento de las técnicas estadísticas.

El Departamento de Aseguramiento de Calidad tiene la autoridad y responsabilidad de dar el entrenamiento a todas las personas que por medio de uso de técnicas estadísticas controlen su operación. También de notificar el uso correcto y la aplicación de las técnicas estadísticas a la solución de problemas.

19.2 DOCUMENTOS APLICABLES

19.2.1 Procedimiento para identificar las necesidades del uso de técnicas estadísticas.

19.2.2 Procedimiento de uso de los planes de muestreo en programación y auditoría interna.

19.2.3 Procedimiento para solución de problemas por medio de técnicas estadísticas.

CAPITULO 4

CONCLUSIONES



CONCLUSIONES.

Después de analizar el desarrollo e implantación del sistema de calidad de acuerdo a la Norma ISO-9002, se concluye que para tener éxito en el trabajo se recomienda seguir las siguientes directrices:

Una política de calidad desarrollada por la alta gerencia.

El éxito o fracaso de los esfuerzos de calidad se relaciona directamente con el compromiso de la alta gerencia. A la alta gerencia se le asigna la responsabilidad de definir y documentar la política de calidad y los objetivos de la organización, además de declarar públicamente su propio compromiso para la calidad.

Elección del líder del proyecto.

La elección del líder del proyecto es muy importante, ya que esta persona será quien coordine los esfuerzos de la organización para realizar en forma efectiva y cumplir con los objetivos de la organización. Generalmente se elige al Jefe o Gerente de Aseguramiento de calidad como líder del proyecto.

Elección del equipo operacional.

Este equipo puede ser integrado por igual número de secciones de la Norma ISO-9002, es decir, 19 personas, o el número de secciones que apliquen la norma serán las personas que coordinen el desarrollo implantación en la empresa.

Promover el trabajo en equipo.

Difusión del desarrollo de la implantación.

Es de vital importancia mantener en comunicación a todo el personal de la empresa. La difusión de los avances de la implantación garantiza que el personal se involucre y participe con el equipo operacional.

Medición de avances.

La medición de avances de la implantación debe realizarse por medio de una gráfica de Gantt, esto permite controlar los avances, medir resultados y hacer responsables a las personas encargadas de la implantación de la norma.

Desarrollo de la documentación para el sistema de calidad.

La manera más fácil para desarrollar la documentación para el sistema de calidad ISO-9002 es iniciar con el proceso existente; esto quiere decir, documentar lo que actualmente se está realizando. Una vez documentado se debe hacer una comparación con la Norma ISO-9002 aplicable. De esta manera se detectarán las desviaciones y se tomarán las acciones correctivas que nos lleven a tener un sistema de calidad de acuerdo a la Norma ISO-9002.

Manual de calidad.

Un manual de calidad que indique lo que debe ser cubierto por cada una de las secciones aplicables de la Norma ISO-9002.

Después de tener el manual de calidad escrito, se debe implantar punto por punto.

Entrenamiento.

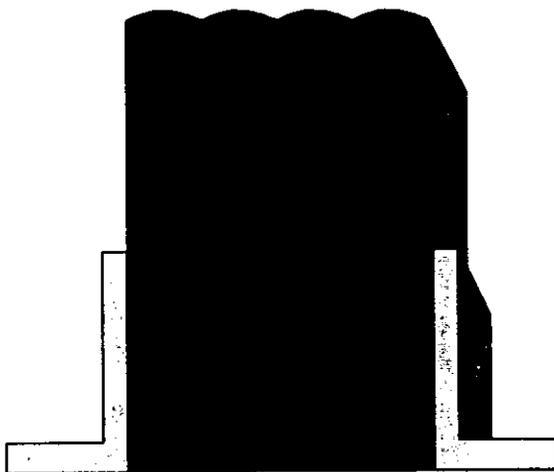
Después de que toda la documentación ha sido escrita se debe iniciar un entrenamiento del personal para que comprenda el sistema de calidad implantado en la empresa.

Seguir estas directrices garantizan la efectiva implantación del sistema de calidad ISO-9002. La adquisición de este certificado será una herramienta de mercado indispensable, sin ella la empresa perderá constantemente clientes potenciales. Esta adopción de la norma le da automáticamente a la empresa el control de calidad de sus procesos de programación y de sus tiempos de entrega, cortando y disminuyendo transportistas que no cumplen con las especificaciones de calidad e incrementando la productividad y optimización de los recursos. Que genera mayores beneficios y mantiene a la empresa en un nivel competitivo internacional.

“Un servicio de calidad a menor costo es el resultado de una efectiva implantación de un sistema de calidad de acuerdo a la Norma ISO-9002.”

CAPITULO 5

ANEXOS



HOJA DE PEDIDO LOCAL GLOBAL POR SUCURSAL

0 Bultos Azúcar

0 Global Cajas

NO.	SUCURSAL	F&V	AZÚCAR	P&M	V&C	S&L	PUBLICIDAD	TOTAL
		cajas	bultos	contenedor	tarimas	tarimas	tarimas	cajas
1	CENTRO	0	0	0	0	0	0	0
2	INSURGENTES	0	0	0	0	0	0	0
3	ASTURIAS	0	0	0	0	0	0	0
5	PILARES	0	0	0	0	0	0	0
8	LA VILLA	0	0	0	0	0	0	0
12	EL DORADO	0	0	0	0	0	0	0
14	LOMAS ANAHUAC	0	0	0	0	0	0	0
16	MIXCOAC	0	0	0	0	0	0	0
17	TLALPAN	0	0	0	0	0	0	0
20	LA HERRADURA	0	0	0	0	0	0	0
22	SATELITE	0	0	0	0	0	0	0
23	LAS ALAMEDAS	0	0	0	0	0	0	0
24	COACALCO I	0	0	0	0	0	0	0
25	SAN JERONIMO	0	0	0	0	0	0	0
30	ARAGÓN	0	0	0	0	0	0	0
35	COACALCO II	0	0	0	0	0	0	0
36	LAS ARMAS	0	0	0	0	0	0	0
39	MEGA ROJO GOMEZ	0	0	0	0	0	0	0
46	LOS REYES	0	0	0	0	0	0	0
47	LA VIGA	0	0	0	0	0	0	0
49	ECATEPEC	0	0	0	0	0	0	0
54	Bod. NAUCALPAN	0	0	0	0	0	0	0
55	VILLA COAPA	0	0	0	0	0	0	0
59	NEZAHUALCOYOTL	0	0	0	0	0	0	0
67	MEGA IZCALLI	0	0	0	0	0	0	0
72	TULYEHUAL-CO	0	0	0	0	0	0	0
74	TACUBA	0	0	0	0	0	0	0
76	VALLARTA	0	0	0	0	0	0	0
89	TLALNEPANTLA	0	0	0	0	0	0	0
108	Bod. CUAUTEPEC	0	0	0	0	0	0	0
112	SANTA MARIA	0	0	0	0	0	0	0
113	VILLAS DE LA HACID.	0	0	0	0	0	0	0
114	PLAZA CENTER	0	0	0	0	0	0	0
115	Bod. ZARAGOZA	0	0	0	0	0	0	0
116	Bod. XOCHIMILCO	0	0	0	0	0	0	0
121	ERMITA IZTAP.	0	0	0	0	0	0	0
123	AZCAPOTZALCO	0	0	0	0	0	0	0
127	P. JARDINES TULT.	0	0	0	0	0	0	0
128	S.J. ARAGON	0	0	0	0	0	0	0
130	TEXCOCO	0	0	0	0	0	0	0
131	EL OLIVAR (MEGA)	0	0	0	0	0	0	0
137	PABELLON DEL	0	0	0	0	0	0	0
138	ACOZAC	0	0	0	0	0	0	0
140	TULTITLAN II	0	0	0	0	0	0	0
145	TENAYUCA VALLEJO	0	0	0	0	0	0	0
146	CUAUTITLAN II	0	0	0	0	0	0	0
159	MEGA Tlatelolco	0	0	0	0	0	0	0
160	MEGA Izcalli	0	0	0	0	0	0	0
161	MEGA Arboledas	0	0	0	0	0	0	0
162	MEGA San Mateo	0	0	0	0	0	0	0
163	BODEGA COAPA	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL LOCAL:	0	0	0	0	0	0	0

RECIBIO: _____

FECHA: _____

HOJA DE ASIGNACION DE FLOTA LOCAL

FECHA DE REPARTO: 0/00/98

TOTAL DEVEHICULOS REQUERIDOS: 0

PEDIDO TOTAL CAJAS: 0

NO. SUC	SUCURSAL	TOTAL CAJAS	TRAILER	TORTON	RABON	CAMIONETA	CARGO	2o CARGO	3o CARGO	TOTAL CAJAS DESPLAZADAS
1	CENTRO	0	0	0	0	0				
2	INSURGENTES	0	0	0	0	0				
3	ASTURIAS	0	0	0	0	0				
5	PILARES	0	0	0	0	0				
8	LA VILLA	0	0	0	0	0				
12	EL DORADO	0	0	0	0	0				
14	LOMAS ANAHUAC	0	0	0	0	0				
16	MIXCOAC	0	0	0	0	0				
17	TLALPAN	0	0	0	0	0				
20	LA HERRADURA	0	0	0	0	0				
22	SATELITE	0	0	0	0	0				
23	LAS ALAMEDAS	0	0	0	0	0				
24	COACALCO I	0	0	0	0	0				
25	SAN JERONIMO	0	0	0	0	0				
30	ARAGON	0	0	0	0	0				
35	COACALCO II	0	0	0	0	0				
36	LAS ARMAS	0	0	0	0	0				
39	MEGA R. GOMEZ	0	0	0	0	0				
46	LOS REYES	0	0	0	0	0				
47	LA VIGA	0	0	0	0	0				
49	ECATEPEC	0	0	0	0	0				
54	Bd. NAUCALPAN	0	0	0	0	0				
55	VILLA COAPA	0	0	0	0	0				
59	NEZAHUALCOYOTL	0	0	0	0	0				
67	MEGA IZCALLI	0	0	0	0	0				
72	TILAYEHUALCO	0	0	0	0	0				
74	TACUBA	0	0	0	0	0				
76	VALLARTA	0	0	0	0	0				
89	TLALNEPANTLA	0	0	0	0	0				
108	CUALTEPEC	0	0	0	0	0				
112	SANTA MARIA	0	0	0	0	0				
113	V. DE LA HACID	0	0	0	0	0				
114	PLAZA CENTER	0	0	0	0	0				
115	ZARAGOZA	0	0	0	0	0				
116	XOCHIMILCO	0	0	0	0	0				
121	ERMITA IZTAP	0	0	0	0	0				
123	AZCAPOTZALCO	0	0	0	0	0				
127	P. JARDINES TLUIT	0	0	0	0	0				
128	S. J. ARAGON	0	0	0	0	0				
130	TEXCOCO	0	0	0	0	0				
131	EL OLIVAR(MEGA)	0	0	0	0	0				
137	PABELLON DEL B.	0	0	0	0	0				
138	ACOZAC	0	0	0	0	0				
140	TULTITLAN II	0	0	0	0	0				
145	TENAYUCA	0	0	0	0	0				
146	CUALTITLAN II	0	0	0	0	0				
159	MEGA Tlatelolco	0	0	0	0	0				
160	MEGA Izcalli	0	0	0	0	0				
161	MEGA Arboledas	0	0	0	0	0				
162	MEGA San Mateo	0	0	0	0	0				
163	BODEGA COAPA	0	0	0	0	0				
1	BAHIO SUM	0	0	0	0	0				
2	LOMAS SUM	0	0	0	0	0				
4	MIER Y.P. SUM	0	0	0	0	0				
6	COLIMA SUM	0	0	0	0	0				
7	POLANCO SUM	0	0	0	0	0				
11	LONDRES SUM	0	0	0	0	0				
14	OAXACA SUM	0	0	0	0	0				
15	NARVARTE SUM	0	0	0	0	0				
16	YUCATAN SUM	0	0	0	0	0				
24	LINDAVISTA SUM	0	0	0	0	0				
127	TLALPAN SUM	0	0	0	0	0				
129	VALLE SUM	0	0	0	0	0				
130	PILARES SUM	0	0	0	0	0				
131	CENTENARIO SUM	0	0	0	0	0				
151	MARTE SUM	0	0	0	0	0				
152	S ANGEL SUM	0	0	0	0	0				
153	ARBOLEDAS SUM	0	0	0	0	0				
	Flota	0	0	0	0	0	0	0	0	0

RECIBIO: _____

FECHA: _____

HOJA DE PEDIDO DE F&V

FECHA DE REPARTO: 0/00/98

PEDIDO TOTAL CAJAS. 0

TIENDAS FORANEAS

NO. SUC.	SUCURSAL	TOTAL CAJAS
6	QUERETARO I	0
7	PUEBLA CENTRO I	0
10	IRAPUATO	0
11	AGUASCALIENTES I	0
13	LEON INSURGENTES	0
18	ACAPULCO I	0
19	SAN LUIS POTOSI I	0
21	SALAMANCA	0
26	CUERNAVACA I	0
27	MORELIA I	0
28	TOLUCA I	0
31	TAMPICO	0
34	TURUAPAN	0
40	VERACRUZ	0
42	PUEBLA II	0
43	JALAPA	0
44	CELAYA II	0
45	AGUASCALIENTES II	0
51	ACAPULCO II	0
52	SAN LUIS POTOSI II	0
53	QUERETARO II	0
61	CUERNAVACA II	0
63	MORELIA II	0
65	VERACRUZ II	0
66	CANCUN I	0
69	PUEBLA III	0
84	CUAUTLA I	0
96	B.OCCIDENTE	0
101	CUERNAVACA III	0
103	PACHUCA	0
104	CANCUN II	0
106	SAN LUIS POTOSI III	0
122	LEON KENNEDY	0
124	ACAPULCO III	0
126	CELAYA III	0
129	TOLUCA II	0
133	IMERIDA	0
134	SAN JUAN DEL RIO	0
135	CUAUTLA II	0
139	CHOLULA	0
141	ACAPULCO RENAC	0
142	GUANAJUATO	0
143	MEGA LEON	0
154	ORO III SATELITE	0
157	ACAPULCO V Costa A.	0
158	CANCUN III	0
163	Mega Cuernavaca	0
164	Mega Puebla	0
166	CHILPANCIINGO	0

SUMESAS		
1	BAJO	0
2	TOMAS	0
4	MIGR Y PESADO	0
6	COLIMA	0
7	POLANCO	0
11	LONDRES	0
14	OAXACA	0
15	NARVARTE	0
16	YICATAN	0

TIENDAS LOCALES

NO. SUC.	SUCURSAL	TOTAL CAJAS
1	CENTRO	0
2	INSURGENTES	0
3	ASTURIAS	0
5	PILARES	0
8	LA VILLA	0
12	EL DORADO	0
14	LOMAS ANAHUAC	0
16	MIXCOAC	0
17	TLALPAN	0
20	LA HERRADURA	0
22	SATELITE	0
23	LAS ALAMEDAS	0
24	COACALCO I	0
25	SAN JERONIMO	0
30	ARAGON	0
35	COACALCO II	0
36	LAS ARMAS	0
39	MEGA R. GOMEZ	0
46	LOS REYES	0
47	LA VIGA	0
49	ECATEPEC	0
54	Bod. NAUCALPAN	0
55	VILLA COAPA	0
59	NEZAHUALCOYOTL	0
67	MEGA IZCALLI	0
72	TULTEHUAC CO.	0
74	TACUBA	0
76	VALLARTA	0
89	TLALNEPANTLA	0
108	Bod. CUAUTEPEC	0
112	SANTA MARIA	0
113	IV. DE LA HACIDA	0
114	PLAZA CENTER	0
115	Bod. ZARAGOZA	0
116	Bod. XOCHIMILCO	0
121	HERMITA IZTAP.	0
123	AZCAPOTZALCO	0
127	P. JARDINES TULT.	0
128	S.J. ARAGON	0
130	TEXCOCO	0
131	EL OLIVAR (MEGA)	0
137	P. DEL BOSQUE	0
138	ACOZAC	0
140	ITULTITLAN II	0
145	TENAYUCA VALLEJO	0
146	CUAUTITLAN II	0
159	MEGA Tlatelolco	0
160	MEGA Izcalli	0
161	MEGA Arboledas	0
163	BODEGA COAPA	0

24	LINDAVISTA	0
127	TLALPAN	0
129	VALLE	0
130	PILARES	0
131	CENTENARIO	0
151	MARTE	0
152	SAN ANGEL	0
153	ARBOLEDAS	0

RECIBIO: _____

FECHA: _____

HOJA DE PEDIDO DE AZUCAR

FECHA DE REPARTO: 0/00/98

PEDIDO TOTAL BULTOS: 0

ESTA TESIS NO DEBE SALIR DE LA BIBLIOTECA

TIENDAS FORANEAS

NO. SUC.	SUCURSAL	TOTAL BULTOS
6	QUERETARO I	0
7	PUEBLA CENTRO I	0
10	IRAPUATO	0
11	AGUASCALIENTES I	0
13	LEON INSURGENTES	0
18	ACAPULCO I	0
19	SAN LUIS POTOSI I	0
21	SALAMANCA	0
26	CUERNAVACA I	0
27	MORELIA I	0
28	TOLUCA I	0
31	TAMBICO	0
34	URIAPAN	0
40	VERACRUZ	0
42	PUEBLA II	0
43	JALAPA	0
44	CELAYA II	0
45	AGUASCALIENTES II	0
51	ACAPULCO II	0
52	SAN LUIS POTOSI II	0
53	QUERETARO II	0
61	CUERNAVACA II	0
63	MORELIA II	0
65	VERACRUZ II	0
66	CANCUN I	0
69	PUEBLA III	0
84	CUAUTLA I	0
96	B.OCCIDENTE	0
101	CUERNAVACA III	0
103	PACHUCA	0
104	CANCUN II	0
106	SAN LUIS POTOSI III	0
122	LEON KENNEDY	0
124	ACAPULCO III	0
126	CELAYA III	0
129	TOLUCA II	0
133	MERIDA	0
134	SAN JUAN DEL RIO	0
135	CUAUTLA II	0
139	CHOLULA	0
141	ACAPULCO RENAC.	0
142	GUANAJUATO	0
143	MEGA LEON	0
154	ORO III SATELITE	0
157	ACAPULCO V Costa A	0
158	CANCUN III	0
163	Mega Cuernavaca	0
164	Mega Puebla	0
166	CHILPANCINGO	0

SUMESAS

1	IBAHU	0
2	DOMAS	0
4	MIFR.Y.PESADO	0
6	COLIMA	0
7	IPOLANCO	0
11	LONDRES	0
14	OAXACA	0
15	NARVARTE	0
16	YUCATAN	0

TIENDAS LOCALES

NO. SUC.	SUCURSAL	TOTAL BULTOS
1	CENTRO	0
2	INSURGENTES	0
3	ASTURIAS	0
5	PILARES	0
8	LA VILLA	0
12	EL DORADO	0
14	DOMAS ANAHUAC.	0
16	MIXCOAC	0
17	TILAPAN	0
20	LA HERADURA	0
22	SATELITE	0
23	LAS ALAMEDAS	0
24	COACALCO I	0
25	SAN JERONIMO	0
30	ARAGON	0
35	COACALCO II	0
36	LAS ARMAS	0
39	MEGA R. GOMEZ	0
46	LOS REYES	0
47	LA VIGA	0
49	ECATEPEC	0
54	Bod. NAUCALPAN	0
55	VILLA COAPA	0
59	NEZAHUALCOYOTL	0
67	MEGA IZCALI	0
72	TILYEHUALCO	0
74	TACUBA	0
76	VALLARTA	0
89	TLALNEPANTLA	0
108	Bod. CUAUTEPEC	0
112	SANTA MARIA	0
113	V. DE LA HACIDA	0
114	PLAZA CENTER	0
115	Ibod. ZARAGOZA	0
116	Ibod. XOCHIMILCO	0
121	ERMITA IZTAP	0
123	AZCAPOTZALCO	0
127	P. JARDINES TULT.	0
128	S. J. ARAGON	0
130	TEXCOCO	0
131	EL OLIVAR (MEGA)	0
137	IP. DEL BOSQUE	0
138	ACOZAC	0
140	TUL TITLAN II	0
145	TENAYUCA VALLEJO	0
146	CUAUTITLAN II	0
159	MEGA Tlalco	0
160	MEGA Izcail	0
161	MEGA Arboledas	0
163	BODEGA COAPA	0

24	LINDAVISTA	0
122	TLALPAN	0
129	VALLE	0
130	PILARES	0
131	CENTENARIO	0
151	MARTE	0
152	SAN ANGEL	0
153	ARBOLEDAS	0

RECIBIO: _____

FECHA: _____

HOJA DE PEDIDO DE PESCADOS Y MARISCOS

FECHA DE REPARTO: 0/00/98

PEDIDO TOTAL CONTENEDORES: CHICOS: 0 MEDIANOS: 0 GIGANTES: 0

TIENDAS FORANEAS

CONTENEDOR

TIENDAS LOCALES

CONTENEDOR

NO. SUC	SUCURSAL	CH	MED	GIG
6	QUERETARO I			0
7	PUEBLA CENTRO I			0
10	IRAPUATO			0
11	AGUASCALIENTES I			0
13	LEON INSURGENTES			0
18	ACAPULCO I			0
19	SAN JUAN POTOSI I			0
21	SALAMANCA			0
26	CUERNAVACA I			0
27	MORELIA I			0
28	TOLUCA I			0
31	TAMPICO			0
34	URUAPAN			0
40	VERACRUZ			0
42	PUEBLA II			0
43	XALAPA			0
44	CELAYA II			0
45	AGUASCALIENTES II			0
51	ACAPULCO II			0
52	SAN JUAN POTOSI II			0
53	QUERETARO II			0
61	CUERNAVACA II			0
63	MORELIA II			0
65	VERACRUZ II			0
66	CANCUN I			0
69	PUEBLA III			0
84	CHIAUTLA I			0
96	B. OCCIDENTE			0
101	CUERNAVACA III			0
103	PACHUCA			0
104	CANCUN II			0
106	SAN JUAN POTOSI III			0
122	LEON KENNEDY			0
124	ACAPULCO III			0
126	CELAYA III			0
129	TOLUCA II			0
133	MERIDA			0
134	SAN JUAN DEL RIO			0
135	CHIAUTLA II			0
139	CHOLULA			0
141	ACAPULCO RENAC.			0
142	GUANAJUATO			0
143	MEGA LEON			0
154	ORO III SATELITE			0
157	ACAPULCO V. Costa A			0
158	CANCUN III			0
163	Mega Cuernavaca			0
164	Mega Puebla			0
166	CHILPANCIINGO			0

SUMESAS

1	BAJO			0
2	LOMAS			0
4	MIER Y PESADO			0
6	COLIMA			0
7	POLANCO			0
11	LONDRES			0
14	OAXACA			0
15	VARVARTE			0
16	YUCATAN			0

NO. SUC	SUCURSAL	CH	MED	GIG
1	CENTRO			0
2	INSURGENTES			0
3	ASTURIAS			0
5	PILARES			0
8	LA VILLA			0
12	EL DORADO			0
14	LOMAS ANAHUAC			0
16	MIXCOAC			0
17	TLALPAN			0
20	LA HERRADURA			0
22	SATELITE			0
23	LAS ALAMEDAS			0
24	COACALCO I			0
25	SAN JERONIMO			0
30	ARAGON			0
35	COACALCO II			0
36	LAS ARMAS			0
39	MEGA R. GOMEZ			0
46	LOS REYES			0
47	LA VIGA			0
49	ECATEPEC			0
54	Bod. NAUICALPAN			0
55	VILLA COAPA			0
59	NEZAHUALCOYOTL			0
67	MEGA IZCALLI			0
72	TULYEHUALCO			0
74	TACUBA			0
76	VALLARTA			0
89	TLANEPANTLA			0
108	Bod. CUAUTEPEC			0
112	SANTA MARIA			0
113	IV. DE LA HACIDA			0
114	PLAZA CENTER			0
115	Bod. ZARAGOZA			0
116	Bod. XOCHIMILCO			0
121	ERMITA IZTAP			0
123	AZCAPOTZALCO			0
127	IP. JARDINES JULI.			0
128	S. J. ARAGON			0
130	TEXCOCO			0
131	EL OLIVAR (MEGA)			0
137	P. DEL BOSQUE			0
138	ACOZAC			0
140	TULTITLAN II			0
145	TENAYUCA VALLEJO			0
146	CUAUTITLAN II			0
159	MEGA Teteleco			0
160	MEGA Izcalli			0
161	MEGA Arboledas			0
163	BODEGA COAPA			0

24	LINDAVISTA			0
127	TLALPAN			0
129	VALLE			0
130	PILARES			0
131	CENTENARIO			0
151	MARTE			0
152	SAN ANGEL			0
153	ARBOLEDAS			0

RECIBIO: _____

FECHA: _____

HOJA DE PEDIDO DE SALCHICHONERIA Y LACTEOS

FECHA DE REPARTO: 0/00/98

PEDIDO TOTAL TARIMAS: 0

TIENDAS FORANEAS

NO. SUC.	SUCURSAL	TOTAL TARIMAS
6	QUERETARO I	0
7	PUEBLA CENTRO I	0
10	IRAPUATO	0
11	AGUASCALIENTES I	0
13	LEON INSURGENTES	0
18	ACAPULCO I	0
19	SAN LUIS POTOSI I	0
21	SALAMANCA	0
26	CUERNAVACA I	0
27	MORELIA I	0
28	TOLUCA I	0
31	TAMPICO	0
34	URUAPAN	0
40	VERACRUZ	0
42	PUEBLA II	0
43	JALAPA	0
44	CELAYA II	0
45	AGUASCALIENTES II	0
51	ACAPULCO II	0
52	SAN LUIS POTOSI II	0
53	QUERETARO II	0
61	CUERNAVACA II	0
63	MORELIA II	0
65	VERACRUZ II	0
66	CANCUN I	0
69	PUEBLA III	0
84	CUAUTLA I	0
96	B.OCCIDENTE	0
101	CUERNAVACA III	0
103	PACHUCA	0
104	CANCUN II	0
106	SAN LUIS POTOSI III	0
122	LEON KENNEDY	0
124	ACAPULCO III	0
126	CELAYA III	0
129	TOLUCA II	0
133	MERIDA	0
134	SAN JUAN DEL RIO	0
135	CUAUTLA II	0
139	CHOLULA	0
141	ACAPULCO RENAC	0
142	GUANAJUATO	0
143	MEGA LEON	0
154	ORO III SATELITE	0
157	ACAPULCO V. Costa A.	0
158	CANCUN III	0
163	Mega Cuernavaca	0
164	Mega Puebla	0
166	CHI PANCIINGO	0

SUMESAS

1	BAJO	0
2	LOMAS	0
4	MIER Y PESADO	0
6	COJIMA	0
7	POLANCO	0
11	LONDRES	0
14	OAXACA	0
15	NAVARTE	0
16	YUCATAN	0

TIENDAS LOCALES

NO. SUC.	SUCURSAL	TOTAL TARIMAS
1	CENTRO	0
2	INSURGENTES	0
3	ASTURIAS	0
5	PILARES	0
8	LA VILLA	0
12	EL DORADO	0
14	LOMAS ANAHLUAC	0
16	MIXCOAC	0
17	TILAPAN	0
20	LA HERRADURA	0
22	SATELITE	0
23	LAS ALAMEDAS	0
24	COACALCO I	0
25	SAN JERONIMO	0
30	ARAGON	0
35	COACALCO II	0
36	LAS ARMAS	0
39	MEGA R. GOMEZ	0
46	LOS REYES	0
47	LA VIGA	0
49	ECATEPEC	0
54	Bod. NAUCALPAN	0
55	VILLA COAPA	0
59	NEZAHUALCOYOTL	0
67	MEGA IZCALLI	0
72	TULYEHUALCO	0
74	TACUBA	0
76	VALIARTA	0
89	TLALNEPANTLA	0
108	Bod. CUAUTEPEC	0
112	SANTA MARIA	0
113	V. DE LA HACIDA	0
114	PLAZA CENTER	0
115	Bod. ZARAGOZA	0
116	Bod. XOCHIMILCO	0
121	ERMITA IZTAP	0
123	AZCAPOTZALCO	0
127	P. JARDINES TULT.	0
128	S. J. ARAGON	0
130	TEXCOCO	0
131	EL OLIVAR (MEGA)	0
137	P. DEL BOSQUE	0
138	ACOZAC	0
140	TULTITLAN II	0
145	TENAYUCA VALLEJO	0
146	CUAUTITLAN II	0
159	MEGA Tlatelolco	0
160	MEGA Izcaltli	0
161	MEGA Arboledas	0
163	BODEGA COAPA	0

24	LINDAVISTA	0
127	TLALPAN	0
129	VALLE	0
130	PILARES	0
131	CENTENARIO	0
151	MARTE	0
152	SAN ANGEL	0
153	ARBOLEDAS	0

RECIBIO: _____

FECHA: _____

HOJA DE PEDIDO DE VISCERAS Y CONGELADOS

FECHA DE REPARTO: 0/00/98

PEDIDO TOTAL TARIMAS: 0

TIENDAS FORANEAS

NO. SUC.	SUCURSAL	TOTAL TARIMAS
6	QUERETARO I	0
7	PUEBLA CENTRO I	0
10	IRAPUATO	0
11	AGUASCALIENTES I	0
13	LEON INSURGENTES	0
18	ACAPULCO I	0
19	SAN LUIS POTOSI I	0
21	SALAMANCA	0
26	CUERNAVACA I	0
27	MORELIA I	0
28	TOLUCA I	0
31	TAMPICO	0
34	URUAPAN	0
40	VERACRUZ	0
42	PUEBLA II	0
43	JALAPA	0
44	CELAYA II	0
45	AGUASCALIENTES II	0
51	ACAPULCO II	0
52	SAN LUIS POTOSI II	0
53	QUERETARO II	0
61	CUERNAVACA II	0
63	MORELIA II	0
65	VERACRUZ II	0
66	CANCUN I	0
69	PUEBLA III	0
84	CUAUTLA I	0
96	BUCRIDENTE	0
101	CUERNAVACA III	0
103	RACHUA	0
104	CANCUN II	0
106	SAN LUIS POTOSI III	0
122	LEON KENNEDY	0
124	ACAPULCO III	0
126	CELAYA III	0
129	TOLUCA II	0
133	MERIDA	0
134	SAN JUAN DEL RIO	0
135	CUAUTLA II	0
139	CHOLULA	0
141	ACAPULCO BENAC	0
142	GUANAJUATO	0
143	MEGA LEON	0
154	ORO III SATELITE	0
157	ACAPULCO V. Costa A.	0
158	CANCUN III	0
163	Mega Cuernavaca	0
164	Mega Puebla	0
166	CHILPANCINGO	0
SUMASAS		
1	BAJO	0
2	LOMAS	0
4	MIER Y PESADO	0
6	COLIMA	0
7	POLANCO	0
11	LONDRES	0
14	OAXACA	0
15	NARVARTE	0
16	YUCATAN	0

TIENDAS LOCALES

NO. SUC.	SUCURSAL	TOTAL TARIMAS
1	CENTRO	0
2	INSURGENTES	0
3	ASTURIAS	0
5	PILARES	0
8	LA VILLA	0
12	EL DORADO	0
14	LOMAS ANAHUAC	0
16	IMIXCOAC	0
17	TALPAN	0
20	LA HERRADURA	0
22	SATELITE	0
23	LAS ALAMEDAS	0
24	COACALCO I	0
25	SAN JERONIMO	0
30	ARAGON	0
35	COACALCO II	0
36	LAS ARMAS	0
39	MEGA R. GOMEZ	0
46	LOS REYES	0
47	LA VIGA	0
49	ECATEPEC	0
54	Bod. NAUCALPAN	0
55	VILLA COAPA	0
59	NEZAHUALCOYOTL	0
67	MEGA IZCALLI	0
72	TILTEHUJALCO	0
74	TACUBA	0
76	VALLARTA	0
89	TILANEPANTLA	0
108	Bod. CUATEPEC	0
112	SANTA MARIA	0
113	IV. DE LA HACIDA	0
114	PLAZA CENTER	0
115	Bod. ZARAGOZA	0
116	Bod. XOCHIMILCO	0
121	ERMITA IZTAP.	0
123	AZCAPOTZALCO	0
127	P. JARDINES TULT.	0
128	S. J. ARAGON	0
130	ITEXCOCO	0
131	EL OLIVAR (MEGA)	0
137	P. DEL BOSQUE	0
138	ACOZAC	0
140	ITULITLAN II	0
145	TENAYUCA VALLEJO	0
146	ICUAUTITLAN II	0
159	MEGA Tlatelco	0
160	MEGA Izcalli	0
161	MEGA Arboledas	0
163	BODEGA COAPA	0
SUMASAS		
24	LINDAVISTA	0
127	TALPAN	0
129	VALLE	0
130	PILARES	0
131	CENTENARIO	0
151	MARTE	0
152	SAN ANGEL	0
153	ARBOLEDAS	0

RECIBIO: _____

FECHA: _____

HOJA DE PEDIDO DE PUBLICIDAD

FECHA DE REPARTO: 0/00/98

PEDIDO TOTAL TARIMAS: 0

TIENDAS FORANEAS

NO. SUC.	SUCURSAL	TOTAL TARIMAS
6	QUERETARO I	0
7	PUEBLA CENTRO I	0
10	IRAPUATO	0
11	AGUASCALIENTES I	0
13	LEON INSURGENTES	0
18	ACAPULCO I	0
19	SAN LUIS POTOSI I	0
21	SALAMANCA	0
26	CUERNAVACA I	0
27	MORELIA I	0
28	TOLUCA I	0
31	TAMPICO	0
34	URUAPAN	0
40	VERACRUZ	0
42	PUEBLA II	0
43	JALAPA	0
44	CELAYA II	0
45	AGUASCALIENTES II	0
51	ACAPULCO II	0
52	SAN LUIS POTOSI II	0
53	QUERETARO II	0
61	CUERNAVACA II	0
63	MORELIA II	0
65	VERACRUZ II	0
66	CANCIUN I	0
69	PUEBLA III	0
84	CUAUTLA I	0
96	B.OCCIDENTE	0
101	CUERNAVACA III	0
103	PACHUCA	0
104	CANCIUN II	0
106	SAN LUIS POTOSI III	0
122	LEON KENNEDY	0
124	ACAPULCO III	0
126	CELAYA III	0
129	TOLUCA II	0
133	MERIDA	0
134	SAN JUAN DEL RIO	0
135	CUAUTLA II	0
139	CHOLULA	0
141	ACAPULCO RENAC.	0
142	GUANAJUATO	0
143	MEGA LEON	0
154	ORO III SATELITE	0
157	ACAPULCO V. Costa A	0
158	CANCIUN III	0
163	Mega Cuernavaca	0
164	Mega Puebla	0
166	CHILPANCIINGO	0

SUMAS		
1	BAJO	0
2	OMAS	0
4	MER Y PESADO	0
6	COLIMA	0
7	IPOLANCO	0
11	HONDRES	0
14	OAXACA	0
15	NARVARTE	0
16	YUCATAN	0

TIENDAS LOCALES

NO. SUC.	SUCURSAL	TOTAL TARIMAS
1	CENTRO	0
2	INSURGENTES	0
3	ASTURIAS	0
5	PILARES	0
8	LA VILLA	0
12	EL DORADO	0
14	LOMAS ANAHUAC	0
16	MIXCOAC	0
17	TILAPAN	0
20	LA HERRADURA	0
22	SATELITE	0
23	LAS ALAMEDAS	0
24	COACALCO I	0
25	SAN JERONIMO	0
30	ARAGON	0
35	COACALCO II	0
36	LAS ARMAS	0
39	MEGA R. GOMEZ	0
46	LOS REYES	0
47	LA VIGA	0
49	ECATEPEC	0
54	Bod. NAUCALPAN	0
55	VILLA COAPA	0
59	NEZAHUALCOYOTL	0
67	MEGA IZCALLI	0
72	TULYEHUALCO	0
74	TACUBA	0
76	VALLARTA	0
89	TLANEPANTLA	0
108	Bod. CUAUATEPEC	0
112	SANTA MARIA	0
113	V. DE LA HACIDA	0
114	PLAZA CENTER	0
115	Bod. ZARAGOZA	0
116	Bod. XOCHIMILCO	0
121	ERMITA IZTAP	0
123	IZCAPOTZALCO	0
127	IP. JARDINES TULT	0
128	S. J. ARAGON	0
130	ITEXCOCO	0
131	EL OLIVAR (MEGA)	0
137	IP. DEL BOSQUE	0
138	ACOZAC	0
140	TULTITLAN II	0
145	TENAYUCA VALLEJO	0
146	CUAUTITLAN II	0
159	MEGA Tlatelolco	0
160	MEGA Izcalli	0
161	MEGA Arboledas	0
163	BODEGA COAPA	0

24	LINDAVISTA	0
127	TLAPAN	0
129	VALLE	0
130	PILARES	0
131	CENTENARIO	0
151	MARTE	0
152	SAN ANGEL	0
153	ARBOLEDAS	0

RECIBIO: _____

FECHA: _____

BIBLIOGRAFIA.

Análisis y planeación de la calidad.

J. M. Juran

Editorial Mcgraw-Hill

El control total de la calidad.

Eduardo Gómez Saavedra

Juran y el liderazgo para la calidad.

J. M. Juran

Ediciones Díaz de Santos

Manual ISO-9000: uso y aplicación de las Normas de Aseguramiento de Calidad.

Alfredo Elizondo de Camini

ISO-9000 Administración de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad

ISO-9000 Normas de Gerenciamiento y Aseguramiento de Calidad.

Guía de selección y uso

ISO-9002: Sistema de Aseguramiento de Calidad para producción, instalación y servicio.

¿Qué es el control total de la calidad?

Editorial Legis