

46

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN**

**"CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES
(EMPRESAS E INSTITUCIONES DE
PRODUCCION Y DE SERVICIO).
PROPUESTA DE UN MODELO DE CALIDAD
PARA UNA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE
AUTOS Y SERVICIOS ADICIONALES"**

**TRABAJO DE SEMINARIO
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
INGENIERO QUIMICO
P R E S E N T A
ARNULFO VILLEGAS REYES**

**ASESOR:
DR. ARMANDO AGUILAR MARQUEZ**

CUAUTITLAN IZCALLI, EDO. DE MEXICO 2000

28-2-16



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



DR. JUAN ANTONIO MONTARAZ CRESPO
DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLAN
P R E S E N T E

ATN: Q. Ma. del Carmen García Mijares
Jefe del Departamento de Exámenes
Profesionales de la FES Cuautitlán

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 de
Producción y de Servicios). Propuesta de un modelo de calidad

para una empresa distribuidora de autos y servicios adicionales.

que presenta el pasante: Arnulfo Villegas Reyes

con número de cuenta: 7584336-4 para obtener el título de :

Ingeniero Químico

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

ATENTAMENTE
"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuautitlán Izcalli, Méx. a 21 de agosto de 2000.

MODULO	PROFESOR	FIRMA
<u>I y III</u>	<u>Ing. Juan de la Cruz Hernández Zamudio</u>	<u>[Firma]</u>
<u>II</u>	<u>Ing. Juan Rafael Garibay Bermúdez</u>	<u>[Firma]</u>
<u>IV</u>	<u>Dr. Armando Aguilar Márquez</u>	<u>[Firma]</u>

AGRADECIMIENTOS:

A MI PADRE (QUE DIOS LO TENGA EN SU CONSIDERACIÓN) QUE SIEMPRE ESTUVO A NUESTRO LADO.

A MI MADRE QUE SUPO FORMAR UNA FAMILIA UNIDA.

A MIS HERMANOS Y HERMANA, A MIS FAMILIARES Y A TODOS LOS ME AYUDARON EN MI FORMACIÓN PROFESIONAL.

A LOS AMIGOS QUE ME BRINDARON SU APOYO DESINTERESADAMENTE.

A MI HIJO, QUE TANTO QUIERO Y QUE ES UN SER EXCEPCIONAL.

UN AGRADECIMIENTO A LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE MÉXICO, MI ALMA MATER, POR LA EDUCACIÓN OTORGADA.

SEPTIEMBRE 2000.

ARNULFO VILLEGAS REYES

INDICE

Objetivo-----	4
Introducción-----	5
Esquema Evolutivo de la calidad a nivel mundial-----	7
Objetivos primordiales que deben alcanzar el sistema de calidad ISO 9000-----	8
Evaluación del sistema de calidad-----	9
¿Qué es la norma serie ISO 9000?-----	10
¿Qué es la calidad ISO 9000?-----	12
Capitulo I Características de las distribuidoras de autos-----	12
División de la empresa-----	13
Seguridad e higiene aplicada -----	13
Cualidades que cumplen los distintos departamentos-----	14
Las empresas al inicio de los 80's-----	15
La concienciación-----	16
Capitulo II Organización de la empresa (División Montacargas)-----	18
Organigrama de la división de Montacargas-----	18
Responsabilidades-----	20
Capitulo III Servicios al cliente-----	24
Telemarketing-----	25
Capacitación-----	25
Asesoría-----	25
Servicio a pie de maquina-----	26
Tecnología de información-----	26

Capitulo IV Modelo de calidad del servicio	27
Modelo de dirección por calidad total.....	27
Los ocho criterios básicos.....	27
Esquema del modelo.....	31
Característica de No prescriptivo.....	32
Principios y valores.....	33
Mejora Continua.....	35
Otros principios y valores primordiales.....	36
Capitulo V Modelo se calidad ISO 9003.....	37
Politica de calidad.....	38
Responsabilidades de la dirección.....	40
Sistema de calidad.....	43
Revisión de contrato.....	49
Control de documentos y datos.....	52
Control de productos suministrados por el cliente.....	59
Identificación y rastreabilidad del producto.....	60
Inspección y prueba.....	61
Control de equipo de inspección, medicion y prueba.....	64
Estado de inspección y prueba.....	67
Control de producto no conforme.....	69
Acciones correctivas y preventivas.....	71
Manejo, almacenamiento, empaque, conservación y entrega.....	75
Control de registros de calidad.....	77
Auditorias internas de calidad.....	80
Capacitación.....	82
Técnicas estadísticas.....	85

Capitulo VI Confrontación y propuestas de Mejoras-----	87
ISO 9003/1994-----	87
NMX-CC005/1995-----	88
Propuesta de mejora-----	89
Conclusiones-----	89
Bibliografía-----	91

Objetivo

El objetivo de este trabajo es dar a conocer como se logra proyectar el modelo de calidad ISO9000 a una empresa que distribuye Automóviles y montacargas de una marca en especial y los servicios adicionales que esta presta para satisfacción de los clientes.

También el saber de la satisfacción de los empleados al lograr que sus objetivos se cumplen cabalmente y el mantener a la empresa vigente en el mercado, el cliente es lo más importante para mantenerse dentro de éste mercado.

Lo importante es contar con una disciplina operativa asegurando la calidad de los productos y servicios que se ofrecen al cliente.

INTRODUCCION

La calidad ha evolucionado con el paso del tiempo primordialmente después de la Segunda Guerra Mundial, conocida de diferentes formas:

- ❖ Selección de productos malos de entre los buenos.
- ❖ Inspección final de los productos y servicios.
- ❖ Control de calidad en los procesos (pasa, no pasa).
- ❖ Control estadísticos de los procesos (las 7 herramientas básicas para el control de calidad).
 - ❖ Diagrama de pareto.
 - ❖ Diagrama de causa y efecto.
 - ❖ Estratificación.
 - ❖ Lista de verificación (o de chequeo)
 - ❖ Histogramas.
 - ❖ Diagramas de dispersión o tablas de correlación.
 - ❖ Gráficas de control.
- ❖ Círculos de calidad.
- ❖ Inspecciones por atributos (muestreos).

- ◇ Ingeniería de métodos.
- ◇ Reducción de inventarios.
- ◇ Sistema de suministros de materiales (justo a tiempo).
- ◇ Trabajo en equipo.
- ◇ Liderazgo.
- ◇ Calidad total.
- ◇ Mejora continua.
- ◇ Aseguramiento de la calidad.
- ◇ ISO 9000

Administración de la calidad y aseguramiento de la calidad, la competencia global creciente ha conducido a que sean cada vez mas estrictas las expectativas de los clientes con respecto a la calidad.

Para ser competitivos y mantener un buen desempeño económico, las organizaciones (empresas) y los proveedores necesitan emplear sistemas cada vez mas efectivos y eficientes. Es conveniente que esos sistemas den como resultado el mejoramiento continuo de la calidad y una satisfacción creciente de los clientes y de otros interesados en la

organización (los empleados, propietarios, subcontratistas y la sociedad). Los sistemas de calidad varían de una organización a otra, pero una finalidad primordial de la calidad es mejorar los sistemas y procesos de manera que se logre la mejora constante de la calidad.

ESQUEMA EVOLUTIVO DE LA CALIDAD A NIVEL MUNDIAL

AÑO

1900	Operador	Orientación Artesanal.
1918	Mayordomo	Responsabilidad a criterio de una persona.
1925	Inspector	Inspección al 100%.
1935	Inspector Estadístico	Inspección Estadística.
1945-1955	Estadísticos	Inspección Estadística Control Estadístico Descentralizado.
1965	Grupos Participativos	Grupos de Control de Calidad.
1975	Todo el Personal	Control Total de la Calidad (a lo largo y ancho de la empresa)

1985	Mercado Internacional	Certificación de Sistemas de Aseguramiento de Calidad (ISO 9000)
2000	La Mejora Continua	Certificación ISO 9000/2000 de Empresas Pequeñas Involucrando a la Dirección, Recursos, Producto o Servicio y la Mejora para Satisfacer al Cliente

**OBJETIVOS PRIMORDIALES QUE DEBE ALCANZAR EL SISTEMA DE
CALIDAD ISO 9000**

Conviene que una organización (empresa) logre:

- a) Alcanzar, sostener y mejorar continuamente la calidad de sus productos en relación con los requisitos del cliente.
- b) Mejorar la calidad de sus propias operaciones, para satisfacer continuamente todas las necesidades explícitas o implícitas de los clientes y de otros interesados.

- c) Proporcionar confianza a su administración interna y empleados de que los requerimientos para la calidad se están cumpliendo y manteniendo, y a su vez se este mejorando la calidad.
- d) Proporcionar confianza al cliente y a los otros interesados (los propietarios, los empleados, subcontratistas y a la sociedad), de que los requisitos para la calidad están siendo, o serán, alcanzados en el producto o servicio entregado.

EVALUACION DEL SISTEMA DE CALIDAD

Cuando se evalúan los sistemas de calidad hay tres preguntas esenciales que tiene que cuestionarse con relación a cada proceso de la organización de la empresa y que son:

- a) ¿Están definidos los procesos y sus procedimientos están documentados apropiadamente?
- b) ¿Están completamente desarrollados e implementados los procesos, tal como están documentados?
- c) ¿Son efectivos los procesos para proporcionar los resultados esperados?
- d) ¿Existen registros?

Sobre esto se desarrollan "auditorías internas de calidad" en cada una de las operaciones de la empresa que influyen en la calidad del producto o servicio en la siguiente forma:

- ⇒ Las auditorías pueden efectuarse por miembros de la coordinación y coordinados por el representante de calidad por parte de la empresa. Estas auditorías proporcionan información para una revisión por parte de la dirección y para las acciones correctivas, preventivas, o de mejoramiento de los procesos.
- ⇒ Auditorías internas por parte del cliente que lo requiera u Organismos Certificadores de Calidad.

¿QUÉ ES LA NORMA SERIE ISO 9000?

Tiene su origen en el continente Europeo en 1987, y surge como una norma recomendatoria para la unificación de mercados de calidad entre los países Europeos. Esta norma extiende su aplicación hasta el continente Americano por la misma necesidad del trato comercial entre los dos continentes, de tal modo que a la fecha esta norma en nuestro país ya es también una necesidad del mercado internacional como del mercado nacional y la dirección general de normas la estipula ya como una norma regulatoria opcional de los sistemas de aseguramiento de la calidad.

Esta norma se aplica a cualquier sector industrial o económico en particular y proporciona la guía para la administración de la calidad y los requisitos generales para el aseguramiento de la calidad.

La ISO 9000 sí determina los lineamientos básicos de la administración del aseguramiento de la calidad, por esta razón se aplica a todo tipo de empresa.

La norma ISO 9000 contempla el documentar los procesos en sus sistemas, especificaciones, diseño, compras, procesos, inspecciones, capacitación, etc.

Las empresas deben contemplar y satisfacer con esta norma a todos sus interesados (internos y externos) en la siguiente forma:

- ◇ Clientes Satisfacer la calidad del producto o servicio.
- ◇ Empleados Satisfacción en el trabajo y desarrollo profesional.
- ◇ Dueños Rendimiento de la inversión (utilidades).
- ◇ Proveedores Oportunidad de negocio continuo.

- ◊ Sociedad Administración responsable.

¿QUÉ ES LA CALIDAD ISO 9000?

- ◊ Decir lo que se hace.
- ◊ Hacer lo que se dice.
- ◊ Documentar lo que se hace y que se dice.
- ◊ Demostrar lo que se hace y lo que se dice.

CAPITULO I

CARACTERÍSTICAS DE LAS DISTRIBUIDORAS DE AUTOS:

La empresa cuenta con las siguientes áreas de funcionamiento:

- > Ventas de autos
- > Ventas de montacargas
- > Ventas de refacciones
- > Servicio

Los departamentos de servicio y ventas de refacciones se manejan para el propósito de este trabajo, como subcontratistas de la división

- ◊ Sociedad Administración responsable.

¿QUÉ ES LA CALIDAD ISO 9000?

- ◊ Decir lo que se hace.
- ◊ Hacer lo que se dice.
- ◊ Documentar lo que se hace y que se dice.
- ◊ Demostrar lo que se hace y lo que se dice.

CAPITULO I

CARACTERÍSTICAS DE LAS DISTRIBUIDORAS DE AUTOS:

La empresa cuenta con las siguientes áreas de funcionamiento:

- > Ventas de autos
- > Ventas de montacargas
- > Ventas de refacciones
- > Servicio

Los departamentos de servicio y ventas de refacciones se manejan para el propósito de este trabajo, como subcontratistas de la división

montacargas y en cuanto al departamento de ventas de autos no nos ocuparemos de ello.

En este trabajo nos enfocaremos básicamente al departamento de montacargas.

La compañía se fundó en 1950, a iniciativa de un mexicano que tuvo la inquietud de establecer una empresa 100% mexicana.

Hoy en día es una fuente de trabajo para aproximadamente 500 empleados cuya productividad ha coadyuvado al éxito y expansión de la misma.

Es un grupo constituido por 5 empresas en donde la actividad productiva está orientada a la comercialización de automóviles, accesorios, servicio mecánico automotriz, incluyendo también la venta de refacciones para diesel, equipo pesado y montacargas.

La seguridad e higiene aplicada a cada centro de trabajo tiene como objeto salvaguardar y preservar la salud y la integridad física de los trabajadores por medio del respeto y seguimiento de normas de seguridad e higiene dentro de la empresa. Por ello la participación es muy importante y es necesario que se conozca las medidas de seguridad y se lleven a cabo, en el grupo se ha integrado una comisión de seguridad e higiene de acuerdo a lo establecido por la ley federal del trabajo. Dicha comisión realiza recorridos mensuales con la finalidad de

investigar las causas de accidentes y enfermedades generados en el trabajo, proponer medidas para prevenirlos y vigilar que se cumplan.

Con la finalidad de contar con un personal cada vez más preparado y que cuente con las herramientas necesarias para alcanzar un óptimo desarrollo y ocupe plazas de mayor responsabilidad, el grupo se preocupa por la superación profesional de todos y cada uno de sus colaboradores, implementando programas de capacitación que contribuyan al desarrollo de todos facilitando el alcance de los objetivos individuales y de la empresa, aquí se tiene como objetivo la satisfacción de las necesidades de nuestro jefe principal "EL CLIENTE" finalmente y cualidades que distinguen a nuestro equipo de trabajo son:

CUMPLIMIENTO EN EL TRABAJO

PUNTUALIDAD

ORDEN

ACTITUD DE SERVICIO

La función de cada área está perfectamente definida tanto en sus responsabilidades como obligaciones. Cada área tiene un encargado que es el responsable y al cual se le piden cuentas la dirección, éstos encargados de área cuentan a su mando con trabajadores y recursos suficientes para llevar a cabo el trabajo que se requiera a tiempo y bien;

también dentro de sus obligaciones está el checar que sean establecidos procedimientos e instrucciones adecuadas para cada trabajador y así lograr que su departamento opere de acuerdo a la calidad que se pretende implantar.

Esta empresa inició pensando en el mejoramiento continuo a futuro y a planes a largo plazo que se impulsaron desde sus principios; y a medida que se pasaba el tiempo se iban sorteando los obstáculos y se obtenía experiencia de los procesos de ésta empresa comercializadora y con ello aumentaron las exigencias del mercado mexicano que ha ido cambiando rápidamente, debido a la globalización mundial y a los diversos tratados de libre comercio que México ha signado con otros países y para esto se deberá tomar medidas para mantenerse vigente en el mercado ya que ésta globalización por fuerza ha alternado la inercia del mercado interno.

Durante los años 80s, muchos altos directivos se alarmaron al surgir la crisis de la calidad. Algunos habían experimentado daños considerables en sus empresas, y querían recuperar el terreno perdido.

Otros no habían sufrido aun daños, pero querían que la crisis no llegara a su puerta. Otros más siempre habían pensado que la calidad era de máxima prioridad porque es "lo que hay que hacer". Ellos vieron la crisis de la calidad como la ocasión oportuna para lanzar su mensaje.

En conjunto esas y otras percepciones resultaron en un movimiento extendido para elevar la concienciación en la calidad. Muchas, muchas compañías emprendieron campañas para fabricar calidad.

Las campañas se montaron con las exhortaciones y fervor usuales: exhibiciones, eslógans, carteles, estándares, carteles, y todo el colorido restante. La esperanza y la expectativa eran que la mayor concienciación de alguna manera traería como resultado un comportamiento diferente que todo el mundo lo haría bien a la primera.

Generalmente esos caminos aumentaron la concienciación hasta el extremo de que la concienciación en la calidad es ahora un problema casi resuelto. Sin embargo, esta raramente hizo cambiar el comportamiento. La razón es que había muy poca sustancia detrás de todas las exhortaciones.

Las campañas no identificaron las acciones que se tenían que ejecutar. Los proyectos específicos que se tenían que atacar.- No establecieron una clara responsabilidad para efectuar las acciones necesarias. No proporcionaron un proceso estructurado para "como ir de aquí a allá". No revisaron el sistema para juzgar el comportamiento e los directores.

La lección es: poner énfasis en los resultados que se tienen que conseguir- las acciones que se han de realizar.- La receta para actuar

debería consistir en un 90 por 100 de sustancia y 10 por 100 de exhortaciones, no al contrario. La formula para conseguir estos resultados es:

Establecer los objetivos específicos que se han de alcanzar.

Establecer los planes para alcanzar los objetivos.

Asignar una responsabilidad clara para cumplir los objetivos.

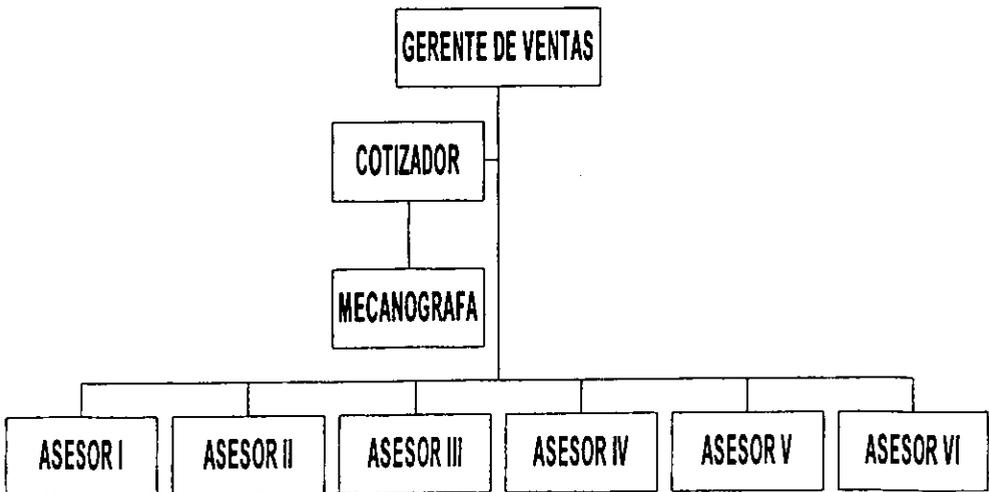
Basarlas en conseguir estos resultados logrados.

Ciertamente que la concienciación puede jugar un papel útil en esta secuencia. Pero los esfuerzos para cambiar el comportamiento exclusivamente por medio de las exhortaciones están condenados al fracaso. Aquellos que están en el extremo final receptor de tales exhortaciones tienden a hacerse cínicos- Otro que tal- Muchos tienen tendencia a sacar la conclusión de que sus superiores no están dirigiendo sino animando un partido.

CAPITULO II

ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

ORGANIGRAMA DE LA DIVISION MONTACARGAS DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA DE AUTOS



El departamento de ventas de montacargas de la empresa distribuidora de autos del grupo Autocompactos se encarga de la asesoría de los clientes en cuanto a la selección del equipo adecuado para el manejo del material a tratar.

Esta asesoría comienza desde el primer contacto con el cliente por cualquier vía sea telefónica, de visita al cliente, por escrito o vía e-mail.

La elección de un asesor de montacargas se inicia por el departamento de relaciones industriales que pide profesionistas con experiencia comprobada mediante exámenes tanto de conocimientos como de experiencia y aptitud. Posteriormente los elegidos pasan a una entrevista con el gerente de ventas de montacargas, el cual le evalúa y somete a un examen para poder ser seleccionado como asesor y ocupar dicho puesto. Después de ser aceptado se somete a un proceso de capacitación tanto técnica como de ventas en el producto. Luego se le asigna determinada zona geográfica de la zona metropolitana.

RESPONSABILIDADES:

El gerente de ventas de montacargas es el responsable de revisar que se le entregue al cliente la cotización adecuada del equipo de acuerdo a especificaciones convenidas con él.

Es también responsabilidad del gerente sugerir al asesor la manera más propicia para poder elegir el equipo que realmente servirá al cliente para los propósitos que él considere y esté requiriendo para sus fines.

El gerente de ventas de montacargas tiene como responsabilidad el revisar el levantamiento técnico que hace el asesor y que contempla la capacidad de carga a que va a trabajar el montacargas, la altura a que va a estibar esta carga, las dimensiones del pasillo donde va a trabajar, si se tiene racks dentro del almacén o bodega donde se va a colocar la carga, si es o no una cámara frigorífica, si es una empresa farmacéutica o de alimentos, si es una empresa donde se pueda generar alguna chispa que llegue a una explosión, si el equipo va a trabajar en interiores o exteriores.

El asesor de montacargas es el responsable de realizar el contacto con el cliente y hacer este contacto lo más íntimo posible para lograr que éstos

se interesen por el producto y tomen conciencia de los beneficios que esta representa y en cuanto a productividad y ventajas que nuestros clientes requieren en todos aspectos llámense seguridad, rapidez, menor cantidad de trabajadores, menor gastos de las operaciones, etcétera.

Lo mejor para que el asesor logre concretar la venta y asesoría es hacerlo con la persona adecuada para esto y que es el usuario del equipo y es con el que se determina el montacargas que es el que se va a manejar en la empresa a la que se le va a vender posteriormente se trata con el encargado de compras para lograr el pedido de dicho montacargas.

La responsabilidad del asesor es llevar el levantamiento del cliente y presentarlo al gerente de venta para que éste lo revise y le dé el visto bueno para que siga este proceso.

Es responsabilidad del asesor el darle el seguimiento con el cliente mediante visitas, llamadas telefónicas, o lo que requiere el cliente para lograr que la negociación fructifique.

Es también responsabilidad del asesor el lograr que el cliente se interese por el equipo que promueve y hacerle ver que es el mejor que se le presenta y el de mejor calidad y servicio que se le pueda dar en forma personalizada y estar siempre presentes en cualquier momento no importando ni el día ni el horario.

Es responsabilidad del asesor estar presente en la negociación final del concretamiento de la venta del montacargas y dar sus puntos de vista para lograr llegar a una entrega del equipo con las condiciones pactadas y con el visto bueno del cliente.

Es responsabilidad del asesor hacer el seguimiento de la posventa y estar al pendiente de los requerimientos que pudiera existir de parte del cliente. También es responsabilidad del asesor estar en la entrega física del equipo y ver que el equipo este de acuerdo a lo especificado con el cliente.

Es responsabilidad de la persona encargada de hacer la cotización que el asesor le entrega, previo el visto bueno del gerente de ventas de montacargas, el hacer la cotización mejor para el cliente de acuerdo con el asesor y checando el mejor precio que se le pueda dar al cliente y viendo el interés del grupo autos compactos para mantenerse en el

mercado para lograr crear empleos que es lo que México necesita para un desarrollo social, político y económico para toda la población.

Es responsabilidad de la persona encargada de mecanografiar las cotizaciones que serán entregadas a los clientes, hacer el borrador de las cotizaciones y presentarla al gerente de ventas para que las verifique y le haga las observaciones pertinentes para luego las corrija y las plasme finalmente.

Después de que haga estas correcciones las pasa nuevamente al gerente de ventas para que las firme.

Hecho esto las dá al asesor para que firme en una libreta de control que la lleva ésta, y es su responsabilidad..

Finalmente el asesor hace llegar esta cotización debidamente firmada por el gerente de ventas para que este enterado del costo del equipo y dé parte a su departamento para que dé cauce del proceso de la negociación y acuerdos a que se lleguen en cuanto al tiempo de entrega del equipo.

Aceptados los términos de la negociación el proceso termina cuando el asesor entrega el equipo. Esto es mediante un documento tipo encuesta en el cual el cliente da sus puntos de vista.

Desde que sale el equipo de nuestras instalaciones esta cubierto por un seguro que ampara cualquier tipo de contingencias de la que pueda haber.

CAPITULO III

SERVICIOS AL CLIENTE

Se cuenta en la división montacargas con el servicio de telemarketing y recepción al cliente además de la asesoría y capacitación del cliente en cuanto a montacargas, además también como intermediario con la arrendadoras financieras.

La persona encargada del telemarketing entre sus funciones está el de pasar las llamadas telefónicas a los asesores para que estos den la información que el cliente requiera.

Además entre los servicios al cliente que se da en está departamento esta el de la asesoría y la capacitación a los clientes y sus

Aceptados los términos de la negociación el proceso termina cuando el asesor entrega el equipo. Esto es mediante un documento tipo encuesta en el cual el cliente da sus puntos de vista.

Desde que sale el equipo de nuestras instalaciones esta cubierto por un seguro que ampara cualquier tipo de contingencias de la que pueda haber.

CAPITULO III

SERVICIOS AL CLIENTE

Se cuenta en la división montacargas con el servicio de telemarketing y recepción al cliente además de la asesoría y capacitación del cliente en cuanto a montacargas, además también como intermediario con la arrendadoras financieras.

La persona encargada del telemarketing entre sus funciones está el de pasar las llamadas telefónicas a los asesores para que estos den la información que el cliente requiera.

Además entre los servicios al cliente que se da en está departamento esta el de la asesoría y la capacitación a los clientes y sus

montacarguistas ya que ésto se lo pide la Secretaría de Trabajo y Previsión Social y deben de cumplir con este requisito.

Las responsabilidades de la gente encargada de telemarketing esta en atender de la manera más atenta para que el cliente se sienta en confianza y pueda expresar sus dudas e inquietudes para lograr sus requerimientos y cubrir sus necesidades más apremiantes en cuanto a sus requerimientos.

Posteriormente pasa los requerimientos al asesor para que éste dé asesoría al cliente sin costo alguno después de que el cliente lo solicite por escrito, se le dá la asesoría y capacitación sobre los requerimientos que el cliente solicita.

Esta capacitación se lleva a cabo por diapositivas y cassettes que hagan consciente al usuario del equipo que están manejando. Un problema que se presenta normalmente en nuestro departamento es la falta de comunicación al haber un pedido u orden de compra de una unidad, ya que los trámites administrativos son un poco tardados pero se esta trabajando día a día en esto y se están afinando detalles para hacerlo más rápido y expedito para lograr la rapidez y dar un servicio al cliente bien y a tiempo.

Algo a tomarse en cuenta en el próximo decenio serán que las utilicen los medios digitales para reinventar su propio funcionamiento. Esas compañías tomarán decisiones con rapidez, actuarán con eficacia y encontrarán vías positivas de contacto directo con sus clientes, en otras palabras, la forma de administrar las empresas así como las decisiones basadas en las tecnologías de información determinarán cuán competitivas serán las organizaciones en la nueva economía.

Otro servicio que ofrece la división de montacargas es el servicio al cliente a pie de máquina tanto para el cambio de llantas de los montacargas como para realizar el mantenimiento preventivo y correctivo, logrando reducir los tiempos muertos o improductivos tanto del montacargas como de los operadores.

Este servicio no lo da la división de montacargas por medio de un subcontratista de la misma empresa.

Los ejecutivos están en la obligación de prepararse para esta nueva forma de operar los negocios; deben actuar como catalizadores de los cambios que traen consigo las tecnologías de la información, con el fin de poder implantarlos con éxito dentro de la cultura corporativa de sus empresas.

CAPITULO IV

MODELO DE CALIDAD DEL SERVICIO

Lo basaré en el Modelo de Dirección por Calidad Total (que es empleado para otorgar el Premio Nacional de Calidad); el cual está integrado por ocho criterios básicos que constituye un sistema moderno de gestión de negocios para cualquier tipo de organización independientemente del giro o tamaño.

Los ocho criterios son:

1. Calidad centrada en dar valor superior a los clientes.

El cliente es el aspecto relevante y se busca darle un valor adicional.

2. Liderazgo

Analiza como el alto ejecutivo permea mediante el ejemplo y la practica los valores de calidad de toda la organización.

3. Desarrollo del personal con enfoque de calidad.

Empleados contentos y comprometidos harán posible el logro de los objetivos de calidad.

4. Administración de la información.

La efectividad, el alcance, el análisis y la utilización de la información harán más fácil la forma de decisiones durante el proceso de mejora continua.

5. Planeación.

Es necesario definir qué, quien, cuando y como se hacen y se van a hacer las actividades de la organización.

6. Administración y mejora de procesos.

Consiste en el diseño, la planificación, el control, la mejora y la estandarización de los procesos internos, incluidos los proveedores.

7. Impacto en la sociedad

Son los esfuerzos de mejoramiento continuo en el entorno físico, social y económico.

8. Resultados: valor creado.

Los logros de la organización al haber aplicado el modelo de calidad total en todos los aspectos de la organización (financieros, internos, productivos, etc.).

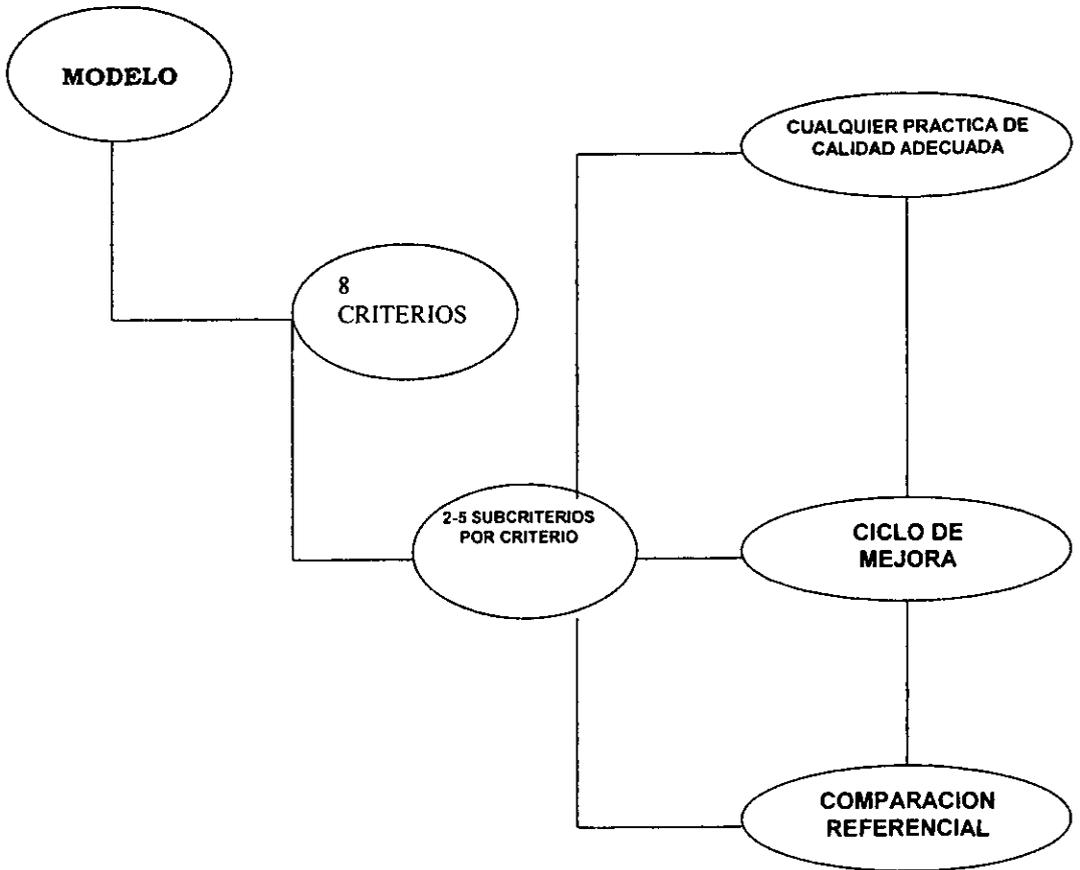
El modelo está desarrollado con el objeto de permitir que las organizaciones que lo utilicen estén en posibilidad de elegir las prácticas de calidad más adecuadas en cada uno de los criterios según el tipo de producto, servicio o entorno en el que se desempeñen.

Los criterios se dividen en subcriterios que incluyen de manera más específica los aspectos de calidad que deben considerarse en cualquier organización. Cada subcriterio está estructurado de manera que su desarrollo completo implique un ciclo de mejora continua; por lo que contempla los siguientes elementos:

- ⇒ El diseño o enfoque de los sistemas, procesos o metodología.
- ⇨ Los indicadores que permiten conocer el grado de efectividad de los sistemas y de su implantación.

- ◊ EL grado de implantación de los sistemas así como los resultados de dicha implantación.
- ◊ Los tipos de comparaciones referenciales de la empresa contra sus competidores, contra los mejores en el sector en el que opera, y contra las mejores prácticas de operación a nivel nacional o internacional.
- ◊ Los mecanismos de retroalimentación, así como los ciclos de mejora que se ha completado para las acciones de cada subcriterio.

Esquemáticamente:



El modelo es empleado por un gran número de empresas en México para dirigir sus esfuerzos de calidad y por tanto su negocio o institución. Va mucho más allá del aseguramiento de la calidad del producto o servicio, o de únicamente la satisfacción de los clientes, ya que permite la dirección de los avances en la implantación de los sistemas y la mejora continua, lo cual no es posible con otros modelos.

Su característica de “no prescriptivo” hace posible emplear práctica o herramienta que se considere adecuada para el tipo de producto, servicio o mercado al que se sirve, ya que no pretende imponer ni “recetar” metodología (los cómo) mas bien pretende asegurar que el énfasis se dé en los aspectos estratégicos de la Organización (los qué). El modelo de dirección por calidad total puede ser empleado para el diagnóstico y evaluación de los sistemas, procesos, prácticas y herramientas de calidad de una empresa. También puede usarse como un modelo unificador de los diversos esfuerzos de mejora continua existentes en una empresa.

El modelo también se emplea como sistema de reconocimiento interno de los esfuerzos de mejora. De esta manera, las organizaciones pueden destacar las áreas de su mayor interés cambiando las puntuaciones periódicamente.

La mayor aportación a las empresas se obtiene cuando se es empleado por los ejecutivos como un verdadero modelo de dirección con perseverancia, convicción y compromisos suficiente para crear un cambio cultural hacia la mejora continua de su organización.

PRINCIPIOS Y VALORES

Los principios y valores que sustentan al Premio Nacional de Calidad son:

Calidad centrada en crear valor para los clientes.

La calidad debe ser percibida por los clientes, como creadora de valor y orientada a buscar su satisfacción, así como la permanencia de la organización.

Los clientes definen y juzgan la calidad: su experiencia global en relación con la organización determina el valor, su satisfacción y por lo tanto la permanencia de la organización.

La orientación de la organización debe dirigirse a aumentar su participación en el mercado y a retener a los clientes.

CREACION DE VALOR FINANCIERO PARA LA ORGANIZACIÓN

Se genera salud financiera para la organización mediante la reducción de costos de operación, eliminación del desperdicio, mejora de los procesos, ampliación de los mercados y retención de los clientes al ofrecer bienes y servicios de calidad.

LIDERAZGO

Los líderes impulsan el cambio y la visión a largo plazo al establecer valores que generen retos y objetivos de calidad claros y visibles.

MEJORA CONTINUA

La mejora continua es el medio para lograr altos niveles de calidad y competitividad y debe encontrarse en:

- ❖ Todos los sistemas
- ❖ Todas las prácticas
- ❖ Todos los procesos
- ❖ Todas las operaciones

PARTICIPACION Y VALOR CREADO PARA LOS EMPLEADOS

La participación inteligente e informada de todo el personal garantiza su compromiso con los logros de calidad.

Para respaldar la participación del personal es necesario crear sistemas de reconocimiento y de medición del desempeño, con un enfoque de mejora continua.

Optimizar las condiciones de calidad de vida en el trabajo y capacitar a personal para el logro de sus metas.

Los empleados reciben reconocimiento por sus aportaciones de calidad, oportunidades de mejora, conocimiento técnico, desarrollo

profesional, así como la satisfacción individual y de grupo que se deriva de ofrecer mejores productos y servicios a la sociedad.

RESPUESTA RAPIDA

Es la oportunidad con que se satisfacen los requerimientos de los clientes mejorando los ciclos de operación .

CALIDAD POR DISEÑO Y PREVENCIÓN

Diseñar productos, servicios y sistemas con un enfoque de prevención sistemática y autocontrolable desde su origen, fomentando acciones proactivas.

OTROS PRINCIPIOS Y VALORES PRIMORDIALES

Para lograr resultados con valor creado también se requiere:

- ◊ Visión a largo plazo
- ◊ Administración por hechos y datos
- ◊ Desarrollo de alianzas con proveedores y clientes
- ◊ Calidad con responsabilidad social

CAPITULO V

MODELO DE CALIDAD ISO 9003

Sección	Descripción
	Control de revisiones
0	Política de Calidad
1	Responsabilidades de la Dirección
2	Sistema de Calidad
3	Revisión del Contrato
4	Control del Diseño (No aplica)
5	Control de Documentos y Datos
6	Compras (No aplica)
7	Control de Productos Suministrados por el Cliente
8	Identificación y Rastreabilidad del Producto
9	Control del Proceso (No aplica)
10	Inspección y Prueba
11	Control de Equipo de Inspección, Medición y Prueba
12	Estado de Inspección y Prueba
13	Control del Producto no Conforme
14	Acción Correctiva y Preventiva
15	Manejo, Almacenamiento, Empaque, Conservación y Entrega

- 16 Control de Registros de Calidad
- 17 Auditorias Internas de Calidad
- 18 Capacitación
- 19 Servicio (No aplica)
- 20 Técnicas Estadísticas

POLITICA DE CALIDAD

Política de Calidad

En la división montacargas del grupo Autocompactos, somos un equipo de personas orientadas a realizar todas nuestras actividades con responsabilidad y ejecutando los procedimientos establecidos, asegurando la calidad de nuestras operaciones, para lograr la satisfacción de nuestros clientes.

OBJETIVO

Nuestro objetivo es cubrir las dos grandes expectativas de nuestros clientes:

A TIEMPO Y BIEN

En el área, utilizando para ello tecnología de punta, modernos sistemas de apoyo y una constante capacitación de nuestro personal.

COMPROMISO

Es un compromiso de la división MONTACARGAS trabajar con:

◊ RESPONSABILIDAD

◊ HONESTIDAD

◊ CALIDAD

◊ AMABILIDAD

RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCION

1.- OBJETIVO

Esta sección define las responsabilidades de la dirección, que aseguran el cumplimiento del sistema de calidad de la división . MONTACARGAS.

2.- ALCANCE

Los requerimientos del sistema de calidad aplican a todo el personal que ejecuta o verifica actividades que afecten la calidad de nuestros productos comercializados.

Los requerimientos del sistema de calidad aplican, también a los clientes y proveedores como elementos externos para el logro del mismo.

El sistema se documenta en procedimientos de acuerdo al índice de procedimientos.

3.- RESPONSABILIDADES

La dirección es responsable de:

Integrar una estructura organizacional, humana y de recursos materiales para la perfecta ejecución del sistema de calidad.

Establecer un sistema de comprobación de la efectividad del sistema de calidad.

Publicar y difundir la política de calidad y asegurar que fue entendida, aplicada y mantenida en todos los niveles de la organización.

Es responsabilidad de cada uno de los integrantes ejecutar y respetar cada uno de los lineamientos del sistema de calidad y aplica la política de calidad.

4.- POLITICA DE CALIDAD

En la división MONTACARGAS, somos un equipo de personas orientadas a realizar todas nuestras actividades bajo los procedimientos establecidos, asegurando la calidad de nuestras operaciones, para lograr la satisfacción de nuestros clientes.

4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

Nuestro objetivo es cubrir las expectativas que tienen los clientes para cumplirles "A TIEMPO Y BIEN"

En cada una de nuestras áreas de operación utilizando para ello tecnología automotriz de punta, modernos sistemas de apoyo y una constante capacitación de nuestro personal.

4.2 COMPROMISOS CON LA CALIDAD

Es un compromiso de la división MONTACARGAS trabajar con:

- ❖ RESPONSABILIDAD
- ❖ CALIDAD
- ❖ AMABILIDAD
- ❖ HONESTIDAD

5.- ORGANIZACIÓN

La organización de la división MONTACARGAS está estructurada de tal forma que pueda con eficiencia satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros clientes.

5.1 GRAFICAS ORGANIZACIONALES

El sistema de calidad determina la organización las líneas de autoridad y jerarquías por medio de organigramas.

6.- RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

El sistema de la autoridad de la división MONTACARGAS se base en el principio de que “La Calidad es Responsabilidad de Todos” de tal forma se determina la interrelación de cada una de las áreas responsabilizándose del funcionamiento adecuado del sistema y detectando las no conformidades, elaborado registros de acciones, decisiones y seguimiento de las soluciones planteadas, y todo esto con procedimientos documentados, reportes de defectos, devoluciones, resultados de acciones correctivas, quejas de clientes y todo material que se considere necesario, para determinar la ejecución y efectividad del sistema y política de calidad.

De los reportes, acuerdos, acciones correctivas y resultados generados por la revisión, son documentados y conservados como registros de calidad, de acuerdo a la sección 16 de este modelo.

SISTEMA DE CALIDAD

1.- OBJETIVO

Esta sección establece las bases para preparar e implementar un sistema de evaluación, mejora, control, compromiso y

aseguramiento de todas las actividades referentes a la calidad dentro de la organización, a fin de asegurar que las necesidades y requerimientos de nuestros clientes sean satisfechos. Este sistema se soporta por medio de un manual de calidad y procedimientos perfectamente documentados.

2.- ALCANCE

Los requerimientos del sistema de calidad cubren a todas las áreas y personas de todos los niveles de la organización que ejecutan y verifican actividades que afectan la calidad de las operaciones.

El sistema de calidad cubre todos los documentos relacionados con: contrato con el cliente, estándares, procedimientos, manual de calidad, controles y registros de operación

3.- RESPONSABILIDADES

El coordinador de aseguramiento de calidad es responsable de la implantación y mantenimiento del sistema de calidad. El personal de todas las áreas es responsable de conocer, entender y aplicar el sistema de calidad.

Bajo ninguna circunstancia el personal de la empresa o la misma dirección pasará sobre las decisiones del coordinador de aseguramiento de calidad en relación con rechazos o desechos.

El coordinador de aseguramiento de calidad tiene la responsabilidad y plena autoridad para detener los procesos y prevenir la entrega de vehículos y productos que no cumplan a su juicio con los requisitos y estándares que aplican.

4.- SISTEMA DE CALIDAD

Se establece, documenta y mantiene un sistema de calidad, preparando: Manual de Calidad, Procedimientos.

5.- PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD

Los procedimientos del sistema de calidad son documentados con el objetivo de: cumplir con la normativa de calidad determinada, reflejar consistencia respecto a la política de calidad establecida, describir la complejidad de los procesos de trabajo, adecuarse a

las habilidades y capacidad del personal y dar referencia a manuales o instrucciones.

6.- PLANEACION DE LA CALIDAD

Se determina los requisitos de calidad necesarios para cumplir con las expectativas del cliente y la política de calidad considerando:

6.1 PLAN DE CALIDAD

Cumplir al 100 % las expectativas de nuestros clientes, como mínimo la entrega de nuestras operaciones a tiempo y bien.

6.2 IDENTIFICACION Y ADQUISICION DE RECURSOS

Detectar las necesidades de controles y registros que aseguren la efectividad de los procesos actividades determinando las necesidades de capacitación, sistema de control computarizado, equipo de tecnología de punta para procesos e inspecciones y poder lograr el máximo de calidad.

6.3 COMPATIBILIDAD DE OPERACIONES:

El sistema de calidad contempla que los procedimientos documentados se interrelacionen entre ellos para cubrir los 16 elementos del manual de calidad y cumpla con la interrelacion de criterios de calidad y áreas de la organización, que determina la matriz de responsabilidades. Por tanto, los procedimientos indican con qué otros procedimientos y áreas se interrelacionan.

6.4 TECNOLOGIA ASCENDENTE:

Es conveniente la actualización constante de los equipos y técnicas del proceso, inspección y prueba.

6.5 DOCUMENTACION:

Todos los procedimientos, instrucciones, organigramas, flujogramas, dibujos, etc. que identifican las etapas del proceso, control y verificación, son elaborados, revisados, aprobados, distribuidos, controlados y mantenidos de acuerdo a la sección 5.

6.6 CRITERIOS DE ACEPTACION:

En los procedimientos de verificación, inspección, y pruebas determinadas, los criterios de aceptación, establecidos por normas

aplicables o convenios establecidos, con clientes y proveedores. Se incluyen criterios subjetivos en procesos de criterio personal (artesanal).

6.7 REGISTROS DE CALIDAD:

Las actividades de inspección, verificación y prueba de los productos recibidos, y evaluación de proveedores, se documentan en registros controlados de acuerdo a la sección 1

REVISION DE CONTRATO

1.0 REVISION DE CONTRATO

1.- OBJETIVO

Esta sección define la forma apropiada para llevar a cabo la revisión de pedidos con el cliente, a fin de asegurar que sus requerimientos son bien comprendidos y toda la información necesaria está disponible antes de aceptar dicho contrato, de acuerdo a procedimientos escritos.

2.- ALCANCE

Esta sección aplica a todos los contratos celebrados con clientes individuales, arrendadoras financieras y financieras.

3.- RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la gerencia de MONTACARGAS implementar, ejecutar, controlar y documentar en procedimientos escritos todas las actividades del proceso de negociación, revisión y formalización de convenios, y contratos con el cliente.

Es responsabilidad de los gerentes administrativos, crédito y cobranza y contabilidad implementar, ejecutar, controlar y

documentar en procedimientos escritos el proceso de convenios de pago para los clientes que lo requieran, manteniendo registros.

4.- REVISION DEL CONTRATO

Todas las actividades concernientes a la elaboración de contratos, convenios, se documentan en procedimientos escritos.

4.1 REVISION DE CONVENIOS, PRESUPUESTOS, ORDENES:

Antes de la aceptación de convenios, ordenes o la presentación de presupuestos, se realiza una revisión de:

Requerimientos claramente definidos

Confirmaciones verbales o directas de ordenes

Aclarar capacidad

4.1.1 REQUERIMIENTOS CLARAMENTE DEFINIDOS:

Los requerimientos mínimos necesarios para la aceptación de un presupuesto, se controlan en lo posible, por medio de listas de verificación (Check List), en formatos establecidos o por controles de computo que determinen esos requerimientos mínimos. Las listas de verificación o sistemas de computo dan opción para observaciones que complementan los requerimientos de los

convenios, presupuestos. Todo esto se formaliza por medio de procedimientos escritos.

4.1.2 CONFIRMACIONES VERBALES O DIRECTAS DE ORDENES

Todo tipo de confirmación es registrada en el expediente del cliente.

4.1.3 ACLARAR CAPACIDAD

Es indispensable aclararle al cliente los trabajos que serán subcontratados obteniendo autorización del cliente.

5.- MODIFICACIONES AL CONTRATO

Todos los cambios a los requerimientos originales de los convenios, presupuestos y ordenes se documentan por escrito en documentos internos y/o externos perfectamente autorizados por el cliente.

Los documentos que amparen cambios a los requerimientos originales se envían a las áreas correspondientes para replanear los procesos afectados.

6.- REGISTROS

Los cambios son documentados, analizados, implementados, controlados y registrados en los expedientes de los clientes, determinado para las áreas de MONTACARGAS y administración, cumpliendo con procedimientos escritos y cubriendo las secciones 16 y 13.

CONTROL DE DISEÑO

Este concepto no aplica para el sistema de calidad de área de MONTACARGAS.

CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS

1.- OBJETIVO

Esta sección define la forma en la que será controlada la recepción, distribución, manejo y conservación de todos los documentos y datos electrónicos que están relacionados con el sistema de calidad de nuestros procesos de venta de montacargas.

Se documentan en procedimientos escritos todos los controles de documentación y datos tanto internos como externos.

2.- ALCANCE

Esta sección cubre todos los documentos y bases de datos electrónicos que se generan en el área de montacargas, así como los externos generados por clientes, proveedores y oficinas

gubernamentales que se relacionen con la calidad de los procesos que brinda el área de montacargas.

Esta sección aplica a todos los documentos escritos y datos electrónicos, implicando los cambios, distribución, aprobación, así como la recolección de documentos obsoletos.

Esta sección cubre a todas la áreas que elaboran y manejan los documentos escritos y datos electrónicos indicados en el Anexo 3.

3.- RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la coordinación de aseguramiento de calidad el implementar y mantener el sistema de control de documentos, datos escritos y electrónicos.

Es responsabilidad del gerente administrativo el controlar los archivos de documentos y datos inherentes a los procesos de contabilidad, almacén crédito y cobranzas.

Es responsabilidad del gerente de ventas de montacargas el controlar los archivos de documentos y datos inherentes a los procesos de contratos de ventas.

Es responsabilidad del gerente de sistemas el controlar los archivos de documentos y bases de datos inherentes a los procesos de computo.

Es responsabilidad del gerente de relaciones industriales el controlar los archivos de documentos y datos inherentes a los procesos de capacitación.

Es responsabilidad del coordinador de ecología el controlar los archivos de documentos y datos inherentes a los procesos de control ambiental.

Es responsabilidad del coordinador de aseguramiento de calidad el controlar los archivos de documentos y datos inherentes a los procesos de aseguramiento de calidad normados por la ISO 9003.

4.- CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS

4.1 TIPOS DE DOCUMENTOS

4.1.1 DOCUMENTOS INTERNOS:

Son aquellos que se generan dentro de la organización y puedan ser para uso interno como externo, algunos ejemplos pueden ser los siguientes:

- ⇒ Formatos Impresos o Electrónicos
- ⇒ Manuales
- ⇒ Organigramas

- ◇ Dibujos
- ◇ Lista de Precios
- ◇ Procedimientos
- ◇ Instrucciones
- ◇ Sistema de Computo
- ◇ Contratos

4.1.2 DOCUMENTOS EXTERNOS:

Son aquellos que se generan por clientes y organizaciones externa a la empresa y es información básica para la operación interna de la empresa, algunos ejemplos son los siguientes:

- ◇ Normas Nacionales e Internacionales
- ◇ Normas y Manuales
- ◇ Manuales de Proveedores
- ◇ Leyes Nacionales
- ◇ Especificaciones y Dibujo del Cliente
- ◇ Fichas de Micro-Filme

4.1.3 DOCUMENTOS ELECTRONICOS:

Estos pueden ser internos y externos ya que pueden ser generados por la empresa, así como por clientes o proveedores , algunos ejemplos son los siguientes:

- ❖ Lista de Precios
- ❖ Sistema de Computo
- ❖ Sistema de Pedidos
- ❖ Paqueteria Software

Para este tipo de documentos y software´s es necesario establecer copias de respaldo como seguridad, así como validación periódica de la lógica de los programas y sistemas.

5.- APROBACION Y EMISION DE DOCUMENTOS DE DATOS

5.1 APROBACION Y REVISION DE DOCUMENTOS Y DATOS :

Todos los documentos y datos determinados, son revisados y aprobados de acuerdo a procedimientos escritos y por personal autorizado que desempeñe directamente las funciones y actividades que se describan en los documentos, así como las

gerencias responsables de dichas actividades son las indicadas para revisar y/o autorizar los documentos en coordinación con aseguramiento de calidad.

5.2 MISION Y DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS Y DATOS:

La actualización de las emisiones o revisiones de los documentos o datos se actualizan y/o distribuyen de acuerdo a procedimientos escritos, es responsabilidad de aseguramiento de calidad el control de los documentos, distribuyendo las revisiones actualizadas en los archivos y carpetas de procedimientos, estando disponible para las áreas usuarias que los requieren y manejan, esto de acuerdo a procedimientos escritos.

5.3 REMOCION DE DOCUMENTOS OBSOLETOS:

Al momento de emitirse una nueva revisión en los documentos o datos se considera la revisión anterior como obsoleta, por lo que es responsabilidad del aseguramiento de calidad, el retirar las revisiones obsoletas al momento de distribuir las revisiones nuevas de cada una de las áreas donde se haya distribuido el documento, de acuerdo a procedimientos escritos, procediendo a la distribución o conservación de los documentos obsoletos, según se especifica en los procedimientos escritos.

5.4 LISTADO DE DOCUMENTOS Y ESTADO DE REVISION:

Se cuenta con una relación o índice de los documentos controlados, emitidos y distribuidos que indican el estado de revisión mas actualizado de cada uno de los documentos, se anexa índice a este manual, el cual se actualiza de acuerdo a procedimientos escritos.

6.- CAMBIOS DE DOCUMENTOS Y DATOS:

Todos los cambios que se hacen a los documentos (manuales, procedimientos, etc.) se hacen por escrito y se procesan en forma oportuna y se aplican en los lugares necesarios. Se mantienen registros adecuados de los cambios realizados, identificando por escrito la naturaleza del cambio en el mismo documento lo cual sirve de referencia historica.

7.- DOCUMENTOS CONTROLADOS:

Se controlan todos los documentos y datos que afectan la calidad de nuestras operaciones que brinda la división montacargas, que son las siguientes:

- ❖ Manuales de Calidad
- ❖ Procedimientos Operativos
- ❖ Instrucciones de Trabajo

- ◇ Lista de Proveedores
- ◇ Normas
- ◇ Especificaciones
- ◇ Leyes
- ◇ Software's

ADQUISICIONES

Este concepto no aplica para el sistema de calidad para la división montacargas.

CONTROL DE PRODUCTOS SUMINISTRADOS POR EL CLIENTE

1.- OBJETIVO

Esta sección define la forma en que se controlan los productos proporcionados por el cliente para incorporarlo dentro de los suministros o para actividades relacionadas.

2.- ALCANCE

Esta sección cubre todos los productos proporcionados por el cliente en lo relacionado al almacenamiento y mantenimiento.

3.- RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la gerencia de montacargas el control de los productos suministrados por el cliente.

4.- VERIFICACION Y ALMACENAJE

Se establecen sistemas de verificación y almacenaje de los productos suministrados por el cliente, en procedimientos escritos.

IDENTIFICACION Y RASTREABILIDAD DEL PRODUCTO

1.- OBJETIVO

Esta sección determina las bases de identificación de los vehículos (montacargas), para su trazabilidad a lo largo del proceso de venta de montacargas.

2.- ALCANCE

Esta sección aplica a todos los montacargas, durante todo el ciclo de la venta.

3.- RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de ventas de montacargas identificar los montacargas nuevos, durante los procesos de verificación, preparación y entrega de unidades nuevas.

4.- IDENTIFICACIONES

La identificación se realiza por medio de números de serie de montacargas.

- 4.1 Donde es necesario se marcan claramente los montacargas que ingresan a los patios de almacenaje.

- 4.2 Donde es aplicable se establecen procedimientos para la identificación de montacargas.

- 4.3 Los materiales, montacargas rechazados, están perfectamente identificados y asegurados en áreas de control, según procedimientos escritos.

CONTROL DEL PROCESO

Este concepto no aplica para el sistema de calidad para la división montacargas.

INSPECCIÓN Y PRUEBA

1.- OBJETIVO

Esta sección define los requerimientos de inspección de recibo e inspección final, esto de acuerdo a procedimientos escritos.

2.- ALCANCE

Esta sección aplica a las áreas de ventas y control de calidad.

3.- RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del personal de ventas la verificación de la preparación de unidades nuevas, la inspección por autocontrol, en los registros de calidad.

Es responsabilidad del personal de control de calidad la inspección final.

4.- INSPECCION Y PRUEBAS

Los procesos de inspección se realizan de acuerdo a procedimientos escritos que definen los criterios de aceptación y/o rechazo y determina el control y segregación de producto rechazado y determinan la forma de utilización.

5.- INSPECCION Y PRUEBAS DE RECHAZO

5.1 En los casos que se requiera de certificado de calidad por parte de la empresa, personal capacitado compara los certificados contra las especificaciones respectivas.

6.- INSPECCION Y PRUEBAS DE PROCESO

6.1 Los métodos de inspección se establecen con la finalidad de llevar a cabo la inspección de acuerdo a procedimientos escritos.

6.2 Si así se aplica, se elaboran inspecciones bajo especificaciones del cliente si estas se indican en el pedido.

6.3 Se liberan procesos que no cumplan con especificaciones solo por concesiones técnicas y autoridad perfectamente definidas (sección 13).

7.- INSPECCION Y PRUEBAS FINALES

Todos los montacargas se someten a una inspección final o pruebas de acuerdo a procedimientos escritos y los resultados de ellos son registrados apropiadamente a fin de constituir la evidencia de que se cumple con los requisitos establecidos .

8.- REGISTROS DE INSPECCION

Se establecen y se mantienen registros adecuados de la inspección y pruebas que muestran evidencia de la verificación.

CONTROL DE EQUIPO DE INSPECCION, MEDICIÓN Y PRUEBA

1.- OBJETIVO

Esta sección define los métodos para el control y calibración periódica de todos los instrumentos, equipos de mediación y prueba, utilizados en los procesos y que afectan la calidad.

2.- ALCANCE

2.1 Esta sección cubre a todos los instrumentos y equipos de medición y prueba utilizados por preparadores de unidades y por control de calidad.

2.2 Esta sección cubre también a los dispositivos de medición.

3.- RESPONSABILIDADES

3.1 Es responsabilidad del departamento del control de calidad el realizar todas las calibraciones que sean necesarias o bien utilizar los servicios de calibración y/o certificación externos, según sea el caso.

3.2 Es responsabilidad de la dirección el brindar todos los instrumentos y equipos de medición necesarios para verificar y conservar la calidad de los procesos.

- 3.3 Es responsabilidad del jefe y preparadores, el verificar y asegurar que los instrumentos de medición y equipos que utilizan dentro de sus áreas de responsabilidad, estén siempre calibrados.

4.- CALIBRACION

- 4.1 Existen procedimientos escritos para calibración de todo equipo de medición y prueba, que determina la calibración por personal interno o por organismos externos, según sea el caso.

- 4.2 Existen también procedimientos para verificación de software's de prueba en equipos electrónicos programados a periodos preestablecidos.

- 4.3 Los controles y registros de calibración están disponibles para los clientes que quieran verificarlos, esto si así lo indica el contrato.

Los dispositivos de medición también son considerados dentro del equipo de medición, por lo que están incluidos en los sistemas de calibración.

5.- PROCEDIMIENTO DE CONTROL

- 5.1 Todos los equipos y dispositivos de medición y control se calibran de acuerdo con procedimientos escritos, determinando programas de calibración que incluyen:

⇒ Tipo de Equipo

- ◇ Número de Identificación
- ◇ Localización
- ◇ Frecuencia de Verificación
- ◇ Método de Verificación
- ◇ Criterios de Aceptación
- ◇ Acciones para Resultados Insatisfactorios

- 5.2 Los patrones de calibración están calibrados y certificados por instituciones reconocidas, en caso de que no sea posible, se calibra de acuerdo a procedimientos escritos y aprobados.
- 5.3 Se guardan registros en los que se indica la fecha, quien calibró, identificación del equipo y el resultado de la verificación.
- 5.4 Todos los equipos y dispositivos de medición que están controlados portan una etiqueta, tarjeta o alguna otra forma para identificar que indique su estado actual de calibración
- 5.5 Todos los equipos sujetos a calibración son calibrados en condiciones ambientales adecuadas que no afectan los resultados de la calibración.

5.6 Se contempla la forma de manejo, conservación y resguardo adecuados para los instrumentos y equipos con la finalidad de evitar daños.

5.7 Donde se es posible se usa algún método para asegurar que el equipo no se utilice o ajuste por personal no autorizado.

6.- EQUIPO FUERA DE CALIBRACION

Si se determina que un equipo o dispositivo está fuera de calibración, se determina la forma de retirarlo inmediatamente del uso, para reparación y/o recalibración.

ESTADO DE INSPECCION Y PRUEBA

1.- OBJETIVO

Esta sección define los métodos usados para identificar el estado respecto a la inspección y pruebas realizadas a los productos, identificando su conformidad o no conformidad.

2.- ALCANCE

Esta sección cubre a todos los vehículos y materiales utilizados en la preparación de unidades.

3.- RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de control de calidad la identificación del producto no conforme en inspección de recibo.

Es responsabilidad de vigilancia la identificación de unidades nuevas recibidas que tengan anomalías.

Es responsabilidad de los preparadores de unidades nuevas la identificación de unidades no conformes.

4.- ESTADO DE INSPECCION Y PRUEBAS

4.1 El estado de inspección y pruebas de todos los productos se identifica usando marcas, etiquetas autorizadas, tarjetas, hojas viajeras de ruta, registros de inspección, localización física o cualquier otro medio disponible, que indica el estado de inspección de acuerdo a procedimientos escritos.

4.2 La identificación del estado de inspección se mantiene como sea necesario, durante todo el proceso, para asegurar que solo productos que han pasado satisfactoriamente las inspecciones y pruebas, contienen las rutas de procesos.

4.3 La autoridad responsable de liberar los componentes y procesos no conformes esta claramente definida de acuerdo a la sección 13.

CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

1.- OBJETIVO

Esta sección define como se identifican los productos no conformes de acuerdo a su control y análisis para determinar si se desechan y prevenir su utilización.

2.- ALCANCE

2.1 Esta sección cubre todos los vehículos y materiales utilizados durante los procesos de preparación y recibo de unidades.

2.2 Esta sección cubre las áreas asignadas para retención (cuarentena) y las formas de identificación de las no conformidades.

3.- RESPONSABILIDADES

3.1 Es responsabilidad del gerente de ventas de montacargas la segregación y resguardo de los productos no conformes en el área de cuarentena.

3.2 Es responsabilidad de las áreas de ventas y control de calidad, la identificación de las no conformidades (ver sección 12).

3.3 Es responsabilidad de las gerencias de ventas y administrativas determinar las disposiciones de uso, o destrucción de los productos no conformes.

3.4 Es responsabilidad de la gerencia de ventas la liberación de unidades con no conformidades.

4.- CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

4.1 Se establecen procedimientos documentados para el control e identificación de los productos no conformes.

4.2 Los productos no conformes se identifican, separan y se da la disposición pertinente y práctica para determinar su destino final, esto determinado por personal autorizado.

4.3 Se mantiene un control adecuado de las no conformidades, controlando perfectamente la localización y documentación de los productos no conformes, manteniendo registros.

4.4 Se mantienen procedimientos para asegurarse que los productos no conformes no sea utilizados o instalados; solo que se defina alguna forma de concesión para su utilización (ver inciso 5).

5.- REVISION Y DISPOSICIONES DE PRODUCTOS NO CONFORMES

5.1 La responsabilidad de revisar y disponer respecto al destino de las no conformidades está definido en procedimientos escritos.

5.2 Las no conformidades se revisan y se dan disposiciones de acuerdo a bases técnicas determinando lo siguiente:

5.2.1 Uso como esta.

5.2.2 Pasa a destrucción para desperdicio

5.2.3 Reporte y registro de concesiones del cliente (cliente acepta bajo desviaciones).

5.3 Las disposiciones sobre productos no conformes de los proveedores se toman con base a procedimientos escritos.

5.4 Las no conformidades para concesiones del cliente se notifican por escrito y si así lo requiere el cliente, se aceptan o reparan los productos no conformes.

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

1.- OBJETIVO

Esta sección determina el sistema para mejorar la calidad de los productos mediante la aplicación de acciones correctivas y preventivas a desviaciones de calidad.

2.- ALCANCE

2.1 Esta sección cubre a los productos con desviaciones y/o rechazos de calidad.

3.- RESPONSABILIDADES

3.1 Es responsabilidad de los asesores de servicio (recepción) notificar las quejas de clientes (rectificaciones), a el área de control de calidad y áreas de control.

3.2 Es responsabilidad de los vendedores notificar las quejas del cliente (devoluciones), al gerente de ventas y control de calidad.

3.3 Es responsabilidad del control de calidad la identificación de incidencias de fallas y reportar a las áreas involucradas para el plan de acciones preventivas.

3.4 Es responsabilidad de las gerencias de ventas y administración el determinar las acciones correctivas y preventivas, así como son responsables de asegurar que se cumplan.

3.5 Es responsabilidad del área de aseguramiento de calidad el controlar los planes de las acciones correctivas y preventivas, y reportando los resultados a la dirección de operaciones.

4.- SISTEMA

4.1 Se establecen procedimientos escritos que permitan identificar de raíz las causas de las desviaciones de calidad (no conformidades).

4.2 Se establecen acciones correctivas o preventivas de acuerdo con los problemas y los riesgos.

4.3 Se mantienen registros de los resultados de las acciones correctivas y preventivas, así como registros de cambio a especificaciones, dibujos y procedimientos documentados.

5.- ACCIONES CORRECTIVAS

5.1 Se documenta un sistema de recepción, control y comunicación de quejas del cliente:

* Rectificaciones

* Devoluciones

* Quejas

5.2 Se documenta un sistema efectivo de control documentado respecto a:

5.2.1 Recepción de rectificaciones o devoluciones del cliente.

5.2.2 Fallas en el sistema de calidad (auditorías internas al sistema de calidad).

5.3 Se documenta un sistema para determinación de acciones correctivas, determinando responsabilidades y programa de actividades.

5.4 Se documenta y reporta a la dirección los resultados y la efectividad de las acciones correctivas.

6.- ACCIONES PREVENTIVAS

6.1 Se documenta un sistema de detección, control y comunicación:

6.1.1 Incidencias de fallas en los procesos.

6.1.2 Incidencias de fallas en recibo en tot's.

6.1.3 Quejas del cliente.

6.2 Se documenta un sistema para determinación de acciones correctivas, definiendo responsabilidades y programa de actividades.

6.3 Se documenta y reporta a la dirección las acciones correctivas, para su revisión y aprobación.

MANEJO, ALMACENAMIENTO, EMPAQUE, CONSERVACIÓN Y ENTREGA

1.- OBJETIVO

Esta sección define la forma en que las unidades nuevas son protegidas para evitar daños durante su recepción, procesos, almacenamiento (almacén, patios), empaque (conservación y protección) y entrega. Todo bajo procedimientos escritos.

2.- ALCANCE

2.1 Esta sección cubre a las áreas de ventas, preparación de unidades.

2.2 Esta sección cubre a todas las unidades nuevas y usadas.

2.3 Esta sección cubre a los almacenes, patios de estacionamiento, así como los sistemas de protección.

3.- RESPONSABILIDADES

3.1 La responsabilidad de los gerentes de ventas y los preparadores de unidades es determinar la forma de manejo, almacenamiento y conservación, protección de las unidades nuevas y usadas en los patios de la agencia.

4.- MANEJO

4.1 El área de ventas proporciona los medios y métodos apropiados para el manejo de unidades en preparación, almacenaje y entrega de unidades nuevas, con la finalidad de prevenir y evitar daño o deterioro durante las maniobras en los procesos y traslados de las unidades tanto en el interior de la agencia como el trabajo exterior. Esto bajo procedimientos escritos.

5.- ALMACENAMIENTO

5.1 En el área de ventas existen zonas apropiadas para colocar las unidades a fin de evitar que se dañen o deterioren cuando se encuentran en almacenamiento, procesos o por ser entregados.

5.2 Se establecen métodos adecuados para el recibo y entrega de unidades nuevas.

5.3 En donde aplique se toman precauciones para identificar y controlar productos que tengan periodos de vida o caducidad.

5.4 Se aplican precauciones para una adecuada rotación de unidades nuevas con la finalidad de asegurar la utilización bajo el concepto de primeras entradas, primeras salidas.

5.5 Con la finalidad de detectar deterioros se realizan revisiones periódicas conforme sea apropiado a las condiciones de las unidades.

6.- EMPAQUE

6.1 El área de ventas controlan el proceso o método necesario para empaque, protección, identificación y marcado, a fin de mantener protegidos e identificados todas las unidades, desde que se reciben hasta que se entregan.

7.- CONSERVACION

7.1 Se mantienen condiciones ambientales y de protección de las unidades con la finalidad de conservarlos en condiciones de utilización.

8.- EMBARQUE

8.1 El área de ventas realiza los arreglos necesarios para la protección de las unidades nuevas después de las inspecciones finales.

8.2 Si es requisito por el cliente en el contrato se brinda la protección especificada.

CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD

1.- OBJETIVO

Esta sección define requerimientos para el control de los registros de aquellas actividades que afectan la calidad de los productos a fin de constituir la evidencia objetiva de cumplimiento y para demostrar la eficacia del sistema de calidad.

2.- ALCANCE

Esta sección cubre todos los reportes, datos e identificación desarrollada y generada por aquellas actividades que afectan la calidad del producto.

3. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de todas las áreas el determinar, controlar y conservar todos los registros que den evidencia de la calidad de los productos.

4.- REGISTROS DE CALIDAD

4.1 Los registros que se requieran para indicar el cumplimiento con el sistema de calidad son recolectados, codificados, clasificados, archivados, mantenidos al día y destruidos de acuerdo con lo establecido en esta sección y a otros elementos individuales del sistema de calidad como sea posible.

4.2 Para propósitos operativos y de administración, se mantienen los siguientes tipos de registros:

Registros Técnicos.- Reportes, registros y documentos técnicos de ventas.

Registros Administrativos.- Registros de personal referentes a entrenamiento, calificación para el

ESTA TESIS NO SALE DE LA BIBLIOTECA

trabajo y todo lo referente a capacitación.

Otros.-

Cualquier otro registro que se considere necesario, de acuerdo con las políticas y procedimientos de la organización.

4.3 Cuando así se acuerde en el pedido, los registros de calidad están disponibles para su revisión por parte del cliente o de quien lo represente.

4.4 Cada área identifica y documenta sus propios registros de calidad de acuerdo con sus responsabilidades, incluyendo los mencionados en el inciso 4.2, determinando cuales son conservados, el método para desecharlos y la forma en que son implementados, todo esto de acuerdo con procedimientos escritos.

Todos los registros son legibles e identificables, de acuerdo con la actividad involucrada y se realizan conforme a las actividades por registrar.

4.5 Los registros son mantenidos y guardados en áreas adecuadas.

Los registros son conservados por periodos de tiempo definidos de acuerdo con los requerimientos especificados de cada cliente,

disposiciones gubernamentales, políticas de la empresa, elementos individuales del sistema de calidad o procedimientos que aplican en cada caso de acuerdo a procedimientos escritos.

AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

1.-Objetivo

El objetivo es revisar las actividades para verificar el cumplimiento con el sistema de calidad, determina la efectividad de los elementos del sistema de calidad, identifica las áreas de oportunidad y dá seguimiento para asegurar que se lleven a cabo acciones correctivas.

2.- ALCANCE

Los requerimientos de esta sección aplican a todas las actividades que afectan la calidad del producto, incluyendo los departamentos de ventas y administración.

3.- RESPONSABILIDADES

3.1 La gerencia de aseguramiento de calidad es responsable de desarrollar e implementar un sistema interno, estructurado, objetivo y de ejecución periódica para realizar auditorias internas en coordinación con las responsables de las áreas funcionales de la empresa y asegurar que dichas auditorias se realizan de acuerdo con el proceso de auditorias aquí definido y los procedimientos que aplican.

3.2 Es responsabilidad de las áreas de ventas y administración, apoyar a las auditorías con personal que participe en ellas como auditores internos y apoyar a las mismas otorgando tiempo de operación para poder ejecutar las auditorías planeadas.

4.- AUDITORIAS

4.1 Las auditorías son conducidas por personal adecuadamente capacitado y entrenado, independiente del área que se audita.

4.2 Las auditorías son realizadas de acuerdo a procedimientos escritos y listas de verificación que identifican características esenciales para auditar.

4.3 Los resultados de las auditorías se documentan y se dan a conocer al responsable del área auditada; el responsable del área realiza acciones correctivas en las deficiencias encontradas durante la auditoría de acuerdo a lo establecido en la sección 14.

4.4 Se establecen procedimientos escritos para definir, planear ejecutar y reportar las auditorías de calidad.

Estos incluyen por lo menos: áreas y actividades especificadas a auditar, nombre y calificación de los auditores, frecuencia de las auditorías, en que se basan las auditorías, procedimientos para

reportar resultados y medios para acordar e implementar las acciones correctivas.

4.5 Todas las acciones correctivas a tomarse para remediar deficiencias se auditan nuevamente para verificar su cumplimiento y se elabora un reporte.

4.6 Los reportes de auditorías internas se usan por la dirección de operaciones para verificar la efectividad del sistema de calidad.

5.- REGISTROS

Los reportes y registros referentes a las auditorías internas se manejan de acuerdo a la sección 16.

CAPACITACIÓN

1.- OBJETIVO

Esta sección define los requerimientos para asegurar que todo el personal que realiza actividades que afecten la calidad del producto, estén calificados para realizar las actividades asignadas.

2.- ALCANCE

Esta sección aplica a todo el personal y de todas las áreas que realizan actividades que afecten la calidad del producto.

3.- RESPONSABILIDADES

- 3.1 Es responsabilidad de todos los gerentes de cada área funcional o de quien designen, implementar los programas de capacitación de todo el personal.
- 3.2 Es responsabilidad de todas las gerencias en coordinación, la gerencia de relaciones industriales establecer los programas y registros de capacitación para cada uno de los empleados.

4. ENTRENAMIENTO

- 4.1 Cada departamento o área funcional identifica, clasifica y documenta las necesidades de entrenamiento y las habilidades necesarias usando los medios apropiados para tal efecto como descripciones de puestos o documentos similares y elabora programas de entrenamiento para asegurar el buen desempeño del personal.
- 4.2 La evidencia de que el personal está capacitado se hace aplicando exámenes, pruebas, certificados constancias o cualquier otra evidencia de asistencia por escrito.
- 4.3 La aptitud del personal que se sujeta a los lineamientos de esta sección se verifica periódicamente por medio de exámenes, revisiones u otro medio que determina necesidades adicionales de capacitación o experiencia.

- 4.4 Todos los análisis de necesidades, identificación, actividades de entrenamiento, cursos y la evidencia de aptitud y calificación del personal, se documenta y conserva por el departamento de relaciones industriales, como un registro de la aptitud y calificación del personal, esto en registro individual por cada trabajador y empleado que existe en la empresa.

SERVICIO

Este concepto no aplica para el sistema de calidad de la empresa

TECNICAS ESTADISTICAS

1. OBJETIVO

Esta sección define la forma en que deben de usarse métodos y técnicas estadísticas en los procesos de ventas.

2. ALCANCE

Esta sección aplica a las áreas de ventas y administración y aseguramiento de la calidad.

3. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad de las áreas de ventas, administración y aseguramiento de la calidad el establecer las técnicas estadísticas que permitan determinar la conformidad del producto en sus diferentes etapas del proceso.

4. TECNICAS ESTADISTICAS

4.1 Donde sea apropiado, los datos derivados del uso de técnicas estadísticas son empleados para reportar información sobre el desempeño del proceso de venta.

4.2 Se usan técnicas de muestreo donde se considera apropiado o de acuerdo con lo especificado en procedimientos escritos.

4.3 Las técnicas estadísticas incluyen:

- ⇒ Planes de muestreo.
- ⇒ Muestreos aleatorios.
- ⇒ Reportes de incidencias de fallas.
- ⇒ Reportes de ventas

CAPITULO VI

CONFRONTACION Y PROPUESTAS DE MEJORAS

Al confrontar los modelos de calidad de la norma ISO-9003/1994 (NMX-CC005/1995) y el de dirección por calidad total observamos que existe mucha afinidad para el logro del objetivo final que es la calidad en ambos modelos.

En el caso del modelo de dirección por calidad total, se eligen las prácticas de calidad mas adecuadas para cada empresa en particular y emplea los tipos de comparaciones referenciales de la empresa contra sus competidores, contra los mejores en el sector que opera y contra las mejores prácticas de operación tanto a nivel nacional como a nivel internacional.

Este modelo va mucho mas allá del aseguramiento de la calidad del producto o servicio o de únicamente la satisfacción de los clientes, ya que permiten la dirección de los avances para implantar los sistemas la mejora continua, lo cual no es posible hacer con otros modelos. En su carácter de "no prescriptivo" le hace posible emplear cualquier práctica o herramienta que se considere adecuada para el tipo de producto, servicio o mercado al que se sirve, ya que no pretende imponer ni "recetar" metodologías, más bien pretende asegurar que el énfasis se de en los aspectos estratégicos de la organización.

La mayor aportación del modelo a las empresas mexicanas se obtiene cuando se emplea por los ejecutivos como un verdadero modelo de dirección, con perseverancia, convicción y compromiso suficientes para crear un cambio cultural hacia la mejora continua en su organización.

Con este modelo se pretende incidir en tres ámbitos dentro de las organizaciones:

Conciencia: Crear una conciencia sobre la necesidad de mejorar la calidad a partir de las expectativas de los clientes y usuarios.

Comunicación: facilitar la comunicación y el intercambio de información al interior de la organización y entre organizaciones diferentes, para aumentar la productividad y competitividad.

Práctica Directiva: convertir en una práctica directiva dentro de las organizaciones para el diagnóstico, planeación, desempeño y evaluación.

Las propuestas de mejora consisten en una mayor capacitación, mayor comunicación, mayor involucramiento en el logro de los objetivos tanto individuales como colectivos, mayor liderazgo con visión en la toma de decisiones sin apasionamiento, sino con análisis a mediano y largo plazo en el logro de los objetivos de la organización.

También se debe buscar un mayor control del procedimiento para lograr que esto se simplifique y redunde en una mejor respuesta a todos los niveles tanto interna como externamente.

CONCLUSIONES

La calidad ha tenido un desarrollo de acuerdo al desarrollo industrial; de la época artesanal hasta la administración de la calidad, hasta nuestros días en que se requiere la estandarización de la calidad a nivel mundial y nuestro país no puede quedar al margen de todo esto, debido a los acuerdos comerciales con E.U. y Canadá (con el TLC) y los países de centro y Sudamérica y también con los países Europeos.

Desde la perspectiva de un nuevo gobierno que comenzará a partir del 1 de diciembre del 2000 y con un nuevo modelo de gobierno que está obligado a aplicar para corresponder con todas las expectativas creadas por la población, está la de poder lograr una industrialización con calidad en todos los aspectos para ser competitivo en el mercado mundial.

Las normas ISO 9000 creadas por los países Europeos surgen como una necesidad para competir en el mercado global y esto tiende a expandir las normas por todo el mundo.

También se debe buscar un mayor control del procedimiento para lograr que esto se simplifique y redunde en una mejor respuesta a todos los niveles tanto interna como externamente.

CONCLUSIONES

La calidad ha tenido un desarrollo de acuerdo al desarrollo industrial; de la época artesanal hasta la administración de la calidad, hasta nuestros días en que se requiere la estandarización de la calidad a nivel mundial y nuestro país no puede quedar al margen de todo esto, debido a los acuerdos comerciales con E.U. y Canadá (con el TLC) y los países de centro y Sudamérica y también con los países Europeos.

Desde la perspectiva de un nuevo gobierno que comenzará a partir del 1 de diciembre del 2000 y con un nuevo modelo de gobierno que está obligado a aplicar para corresponder con todas las expectativas creadas por la población, está la de poder lograr una industrialización con calidad en todos los aspectos para ser competitivo en el mercado mundial.

Las normas ISO 9000 creadas por los países Europeos surgen como una necesidad para competir en el mercado global y esto tiende a expandir las normas por todo el mundo.

En México las normas NMX-CC tienen el mismo sistema de la ISO9000, pero el gobierno no ha implementado sistemas que coadyuven a los empresarios a certificarse por si mismos. Solo algunas empresas están conscientes del beneficio económico y moral del aseguramiento de la calidad y se certifican.

Hasta hace poco, la economía mexicana era una de las mas protegidas del planeta.

Sin embargo muchos empresarios tanto mexicanos como extranjeros, comenzaron a cambiar la filosofía del mercado nacional, de acara a la apertura económica que culminaría con el tratado de libre comercio con los dos países mas fuertes del continente.

El mejoramiento de la calidad significa eliminación de desperdicio y como ejemplo de desperdicio se encuentran las quejas del cliente mediante llamadas telefónicas, gastos de garantía y el tiempo requerido para hacer de nuevo las cosas que podrían haberse realizado de manera correcta la primera vez. Un esfuerzo de mejoramiento de la calidad puede eliminar muchas de estas perdidas y conducir a costos menores, mayor productividad, satisfacción creciente del cliente, aumento de la

reputación comercial, mayor participación del mercado y a la larga mayores rendimientos para la compañía.

Los líderes de los diversos grupos que participan como agentes económicos, no han sabido guiar hacia una nueva cultura de calidad y servicio que responda a las tendencias de los mercados. Esta es un condición indispensable para destrabar nuestras estructuras productivas, actualmente en el subdesempeño.

BIBLIOGRAFÍA

Crosby, Philip B.

La calidad no cuesta, es arte de asegurar la calidad, cecsa 1978.

Deming, William Edwards

Quality, productivity and competitive position.

Massachussets, Center for advanced engineering, Study 1982.

Feigenbaum, Armando Vallio

Control Total de la calidad

CECSA, 1963.

Juran Joseph

Planificación y análisis de la calidad, Reverte 1981.

Ishikawa, Korou

¿Qué es el control total de calidad?

reputación comercial, mayor participación del mercado y a la larga mayores rendimientos para la compañía.

Los líderes de los diversos grupos que participan como agentes económicos, no han sabido guiar hacia una nueva cultura de calidad y servicio que responda a las tendencias de los mercados. Esta es un condición indispensable para destrabar nuestras estructuras productivas, actualmente en el subdesempeño.

BIBLIOGRAFÍA

Crosby, Phillip B.

La calidad no cuesta, es arte de asegurar la calidad, cecsa 1978.

Deming, William Edwards

Quality, productivity and competitive position.

Massachussets, Center for advanced engineering, Study 1982.

Feigenbaum, Armando Vallio

Control Total de la calidad

CECSA, 1963.

Juran Joseph

Planificación y análisis de la calidad, Reverte 1981.

Ishikawa, Korou

¿Qué es el control total de calidad?

Norma (Colombia) 1986.

Laudoyer Guy

La certificación ISO 9000, un motor para la calidad
Compañía editorial Continental 1995.

Norma Oficial Mexicana
MX-CC-005:1995 IMNC

Sistemas de calidad- Modelo para el aseguramiento de la calidad en
inspección y pruebas finales.

El Manegement y la Tecnologia de la información, University of
California Berkeley