



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

**ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES
"CAMPUS ARAGÓN"**

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD ISO-9000
PARA UNA EMPRESA PRODUCTORA DE ALIMENTOS**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE :
INGENIERO MECÁNICO ELÉCTRICO

ÁREA : INDUSTRIAL

P R E S E N T A :

CARLOS GUZMÁN ROMERO

DIRECTOR:

M. en I. ULISES MERCADO VALENZUELA

MÉXICO

2005

m. 344369



Universidad Nacional
Autónoma de México



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.

Entregado a la Dirección de Asesoría Jurídica y Asesoría
Técnica y Defensa de los Recursos Humanos y Asesoría
de Asesoría de Recursos Humanos y Asesoría de Asesoría de Recursos Humanos

FECHA DE ENTREGA: 20/11/2003
FECHA DE RECEPCIÓN: 20/11/2003
FECHA DE ENTREGA: 20/11/2003

AGRADECIMIENTOS.

A MI ABUELITA Y MI MADRE POR TODO EL APOYO QUE ME DAN A LO LARGO DE MI VIDA PAR LA REALIZACIÓN DE ESTE TRABAJO.

A MIS TÍOS CARLOS R., PEDRO R. Y JESÚS R, POR SU APOYO RECIBIDO DURANTE MI FORMACIÓN PARA REALIZAR MIS ESTUDIOS.

A LA MÁXIMA CASA DE ESTUDIOS. POR HABERME FORMADO COMO PROFESIONISTA.

CARLOS GUZMÁN R.

INDICE

INTRODUCCION

| CAPITULO 1 (ANTECEDENTES) | PAG. |
|------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA PLANTA PRODUCTORA DE ALIMENTOS (GATE GOURMET)..... | 01 |
| 1.1 OBJETIVO INSTITUCIONAL | 02 |
| 1.2 PERSPECTIVA DE LA PLANTA DE GATECOURMET AND MASSA..... | 02 |
| 1.2.1 FUNCIONES DEL COMITÉ DE OPERACIÓN..... | 02 |
| 1.3 RECURSOS HUMANOS..... | 03 |
| 1.4 CAPACIDAD DE PRODUCCION..... | 03 |
| 1.5 MAQUINARIA Y EQUIPO..... | 03 |
| 1.6 MERCADO..... | 03 |
| 1.7 DEFINICIONES..... | 04 |

CAPITULO 2 (SISTEMAS DE CALIDAD ISO 9000:1994)

| | |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| SISTEMAS DE CALIDAD | 06 |
| EVOLUCION DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD..... | 06 |
| INTERRELACION DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD..... | 09 |
| RESEÑA HISTORICA DE LOS SITEMAS DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD..... | 09 |
| ¿QUÉ ES ASEGURAMIENTO DE CALIDAD ? (ISO SERIE 9000/NOM)..... | 10 |
| CARACTERISTICAS DE UN SISTEMA DE CALIDAD..... (ISO SERIE 9000/NOM) | 10 |
| FILOSOFIA DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD..... | 11 |
| NORMATIVA NACIONAL E INTERNACIONAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD | 14 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| NIVELES DE MADUREZ DEL FUNCIONAMIENTO..... | 73 |
| PREGUNTAS DE AUTO EVALUACIÓN | 74 |
| DOCUMENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE AUTO EVALUACIÓN..... | 78 |
| ENLAZADO BENEFICIOS POTENCIALES DE ISO 9004 A LA AUTO EVALUACIÓN | 79 |

CAPITULO 4

| | |
|------------------------------------------------------|----|
| LINEAMIENTOS PARA ELABORAR UN MANUAL DE CALIDAD..... | 81 |
| MANUAL DE CALIDAD..... | 87 |

CAPITULO 5

| | |
|------------------------------------------|-----|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO..... | 102 |
| CONCLUSIONES..... | 116 |
| BIBLIOGRAFIA..... | 119 |

CAPÍTULO 1

ANTECEDENTES

1. ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA PLANTA PRODUCTORA DE ALIMENTOS

MEXICANA DE ALIMENTOS PARA AEREOLINEAS "MASSA" fue creada

El 28 de junio de 1989 con el propósito de atender la demanda de alimentos tipo lunch para pasajeros de Aerolíneas nacionales siendo la primera ubicación de la planta en la Av. en la Colonia Portales.

En ese entonces no tenían la suficiente producción para satisfacer la demanda que existía en otras Aerolíneas Internacionales.

El 15 de Enero del 2000 se emitió un acuerdo con una Empresa Extranjera de unificarse para atender dicha demanda Denominándose " **GATEGOURMET AND MASSA**"

El 3 de enero del 2001 las instalaciones de la planta fueron reubicadas en la Av. Santarin Angar # 9 col. Aviación civil.

LA PLANTA HOY EN DIA GRACIAS A LA TECNOLOGIA EXTRANGERA Y AL SERVICIO DE MEXICANOS ATENDEMOS:

- **AREOMEXICO**
- **MAGNICHARTERS**

- **AIRCANADA**
- **KLM**
- **NORWEST**
- **DELTA AILLINES**
- **AVIANCA**
- **AREOMAR**
- **UPS**
- **ELLY BOLIVIANO**

1.1 OBJETIVO INSTITUCIONAL

Producir alimentos con la mas alta calidad y para que este cuente con la participación sistemática y coordinada de las diversas unidades administrativas con servicio excelente y desarrollar programas de investigación productiva.

1.2 PERSPECTIVAS DE GATEGOURMET AND MASSA

La planta tiene la misión estratégica de no demorar ningún vuelo por el mal servicio de alimentos o la falta del mismo, teniendo por cada aerolínea un itinerario de salida y llegada lo cual por cada minuto de demora por cocina o comisariato Gategourmet and massa , paga ala línea aérea una tarifa monetaria en dólares o no cobra el servicio que se le dio, según sea el caso.

1.2.1 FUNCIONES DEL COMITÉ DE OPERACIÓN

- Revisar y adoptar las medidas necesarias, a fin de que su operación se apegue a las normas en vigor.
- Examinar y aprobar, en su caso, los programas y presupuestos anuales, y de corto plazo.
- Determinar la política general relativa a finanzas, capital, gastos, precios, superávit y déficit.
- Determinar la política de la administración de los recursos humanos.
- Determinar la política de la administración de recursos materiales.
- Aprobar la organización y funciones de las áreas en cuestión.
- Recibir y evaluar el informe de actividades del ejercicio presupuestal que presente el titular del área su consideración y aprobarlo, en su caso, y proponer al Gerente General las acciones que coadyuven al cumplimiento eficiente de las atribuciones y funciones del órgano desconcentrado o de la unidad industrial a que se refiere este ordenamiento.

1.3 RECURSOS HUMANOS

Es importante hacer énfasis que aplicando nuevas tecnologías y un estudio de trabajo detallado podría re ubicarse al personal para hacerlo más productivo pudiéndose dar el caso del incremento del mismo, objetivo no buscado en esta tesis pero que es objeto de estudio.

1.4 CAPACIDAD DE PRODUCCION

Tiene una capacidad instalada "ideal" de producción para abastecer 10 aerolíneas de alimentos diariamente, considerando los 365 días en los tres turnos diferentes.

1.5 MAQUINARIA Y EQUIPO.

1 La planta productora de alimentos (GATE GOURMET) Av. Santarini s/n Angar # 1 Col. Aviación civil.

Superficie: 1,000.00 m2.

Antigüedad: 7 años.

Dos plantas ubicadas en el interior de la republica (Cancún, Monterrey)

20 Unidades Rabones para trasportar los alimentos.

Las oficinas centrales están ubicadas en la calle de metrópoli #23 col. Portales.

1.6 MERCADO.

Existe la obligación de la Dirección General , de Ejecutivos de Cuenta y todos los involucrados de adquirir el 95% de la línea Aéreo México y mantener las otras líneas Aéreas con un buen servicio.

Los alimentos cumplen con las normas de calidad de la Secretaria de Salubridad y las normas de cada Compañía Aérea.

Entre las compañías privadas que se da el servicio en el Aeropuerto se mencionan las siguientes.

- AREOMEXICO, MAGNICHARTERS, AIRCANADA, KLM, NORWEST, DELTA AIRLINES, AVIANCA, AREOMAR,UPS, ELLY BOLIVIANO.

1.7 DEFINICIONES

Alimentos listos para su consumo, son alimentos adecuadamente cocinados y que son potencialmente peligrosos, éstos también incluyen los vegetales o frutas aunque no sean cocidos.

Alimentos potencialmente peligrosos, son aquellos que tienen un alto grado de humedad y proteína, en los cuales la bacteria pueden desarrollarse fácilmente.

Análisis de Riesgos para Puntos de Control Crítico, (siglas en inglés HACCP) es un sistema de seguridad que se enfoca en el camino de los alimentos en una operación de servicio y que reduce el riesgo de brotes de enfermedades alimenticias.

Bacteria, es un organismo vivo de una sola célula.

Brote, es un incidente en el cual dos o más personas experimentan la misma enfermedad después de consumir el mismo alimento. Los análisis del laboratorio deben comprobar que el alimento fue el origen de la enfermedad.

Basura, es el desperdicio húmedo que usualmente proviene de los alimentos.

Camino de los alimentos, son los pasos que siguen los alimentos en una operación de servicio desde el recibo hasta el almacenamiento, incluyendo preparación, conocimiento, exhibición, servicio, enfriamiento y recalentamiento.

Contaminación, es la transferencia de sustancias dañinas o microorganismos causantes de enfermedades en la comida.

Cortinas de aire, también llamadas puertas de aire o abanicos de puerta, son unidades que crean una corriente de aire constante y que los insectos evitan.

Descongelamiento lento, es un proceso que se usa durante el descongelamiento y que permite que los alimentos se calienten gradualmente desde un nivel de congelamiento al descongelamiento para que se cuezan de una forma más uniforme.

Desinfectado o higiénico, se refiere a lo que está libre de niveles dañinos de contaminación.

Desperdicios sólidos, incluyen basura seca y grande tal como botellas de lata, envolturas y recipientes de plástico, bolsas de papel y cajas de cartón.

Diagrama de flujo, es un simple diagrama que muestra el camino de los alimentos y puntos de control crítico en una receta (CCPs).

Diseño operativo, es el orden en el que están acomodados los equipos, áreas de trabajo y muebles en el comedor u otras áreas de operación.

Empaques ultra pasteurizados, se refiere a alimentos que deben refrigerarse, ya que han sido tratados con calor pero no necesariamente empaquetados escépticamente.

Enfermedad Transmitida por Alimentos, es una enfermedad que es portadora o transmitida hacia la gente por medio de alimentos.

Entrenamiento en Grupo, se hace con un grupo de alumnos junto con un entrenador, usualmente es una sesión con actividades diferentes a las del trabajo rutinario.

Inspector de salubridad. También llamado en ingles "Sanitarian" u oficial de salubridad, es una persona que ha sido entrenada en higiene y salubridad pública.

Limpio, significa que está libre de mugre y desperdicios alimenticios visibles.

Moho, son hongos que pueden echar a perder la comida o que pueden producir toxinas venenosas.

Multas, son cantidades monetarias de castigo que se le asignan al acusado por negligencia voluntaria o daños sin motivo.

Riesgo, es la probabilidad de que una condición o serie de condiciones conlleve a un peligro.

CAPÍTULO 2

SISTEMAS DE CALIDAD.

2. SISTEMAS DE CALIDAD.

Un sistema de control de calidad es involucrar el desarrollo y mantenimiento de métodos operacionales que aseguren que los procesos funcionen como han sido diseñados cumpliendo con los niveles esperados de desempeño.

2.1 Evolución de los sistemas de calidad.

Control de calidad.

Conjunto de métodos y actividades de carácter operativo que se utilizan para satisfacer el cumplimiento de los requisitos de calidad.

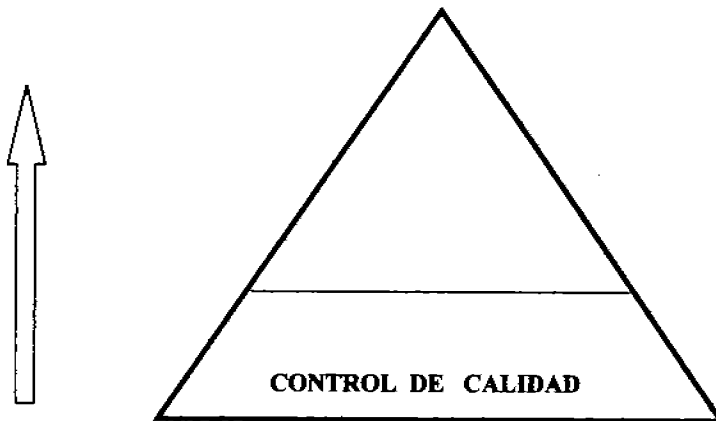


Fig.1

ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

Conjunto de actividades planeadas y sistematizadas que lleva a cabo una empresa con el objetivo de brindar la confianza apropiada de que un producto o servicio cumple con los requisitos especificados.

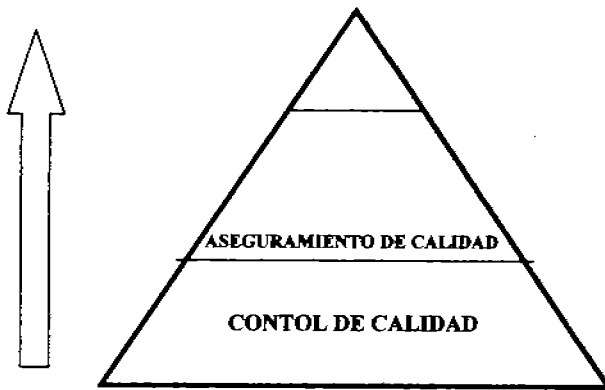


Fig.2

CALIDAD TOTAL

Es un sistema y engloba tanto el aseguramiento de calidad, como al control de calidad, donde el factor más importante del es el ser humano. Los procesos técnicos-administrativos se hacen para satisfacer las necesidades del cliente interno y externo.



FIG.3

2.1.1 INTERRELACION ENTRE LOS SISTEMAS.

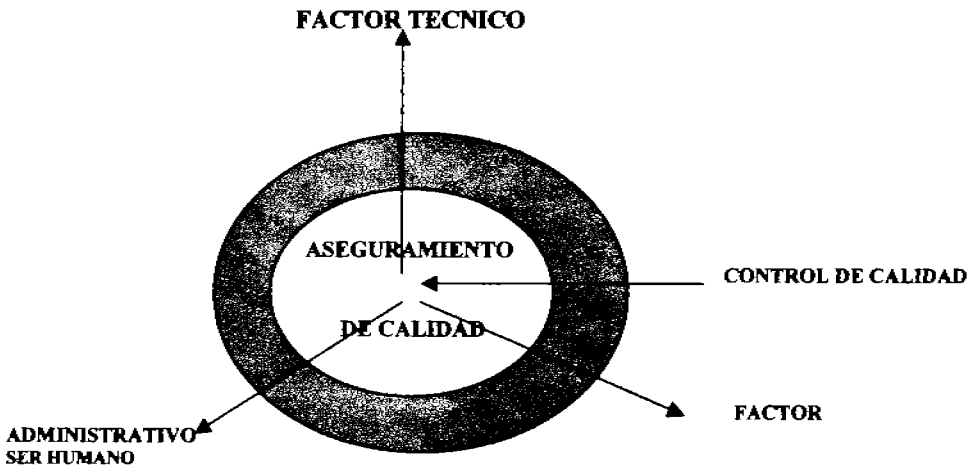


Fig4

2.1.2 RESEÑA HISTORICA DE LOS SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD.

La metodología de aseguramiento de calidad nace a mediados de los siglos 40, considerando se como un proyecto clasificado al cual pocas personas tenían acceso, en 1960 se utilizó en la industria nuclear, en esta época se manejaban diferentes modelos los cuales eran identificados como claves normativas (Mil-Std 9858 Q/API/ANSI N 42.2/10 CFR.50/ OIEA 50GQA, ETC).

En los inicios de la década de 1980 particularmente en México, técnicos de LA COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD, Y EL INSTITUTO DEL PETROLEO., comenzaron a difundir este conocimiento en diferentes organizaciones y para diferentes proyectos..

En 1987 la organización internacional de estándares, mejor conocida como ISO con sede en Ginebra, Suiza armonizó todos los modelos existentes a nivel mundial publicando oficialmente la primera serie de normas sobre sistema de calidad que estarían a disposición de la sociedad en general, actualmente estas normas son conocidas como hizo 9000, QUALITY ASSURANCE SYSTEMS.

México es miembro activo de la ISO y colabora en la elaboración y aprobación de las normas ISO 9000. Gracias a la experiencia adquirida desde 1980, México propuso a nivel mundial las

normas para formar profesionales en aseguramiento de calidad (calificación de auditores en sistemas de calidad) que pudiéndose diagnosticada y recomendar acciones correctivas para sostener los sistemas aseguramiento de calidad, esta propuesta fue aprobada por unanimidad por los países miembros de ISO.

El impacto que está teniendo la metodología de aseguramiento de calidad a nivel mundial nadie lo pronosticó, a tal grado que hace 3 años eran 37 los países que aplicaban esta metodología, hoy en día son más de 110 incluyendo a México.

2.1.3 ¿QUÉ ES ASEGURAMIENTO DE CALIDAD? (ISO SERIE 9000/ NOM).

Es una Metodología del proceso mediante el cual se regulan las actividades desempeñadas por los sectores tanto privado como público, en materia de salud, medio ambiente en general, seguridad al usuario, información comercial, prácticas de comercio, industrial y laboral a través del cual se establecen la terminología, la clasificación, las directrices, las especificaciones, los atributos las características, los métodos de prueba o las prescripciones aplicables a un producto, proceso o servicio.

Su concepción fisiológica se puede resumir en los siguientes puntos:

Solamente se puede ofrecer un servicio de calidad mediante proyectos y programas planeados, sistematizados, documentados y verificados periódicamente.

El compromiso de un sistema de aseguramiento de calidad se establece en las políticas y directrices de la dirección de la organización, la cual apoya totalmente el sistema.

El principal recurso es el ser humano. No se le podrá exigir a las personas que realice su labor con calidad, si antes no se le proporcionan las herramientas técnicas, administrativas y humanistas para lograrlo.

Solamente se deben desarrollar sistemas de aseguramiento de calidad si el objetivo del proyecto es un objetivo legítimo:

1. Que sea para beneficio de la sociedad.
2. Que no dañe el medio ambiente.
3. Que impacten en la calidad de vida.

2.1.4 CARACTERÍSTICAS DE UN SISTEMA DE CALIDAD (ISO 9000/NOM).

- Involucramiento de capacitación continua de toda la gente.
- Satisfacer las necesidades reales del cliente.
- Documentación concreta de las necesidades cliente.
- Enfocar todas las políticas y decisiones estratégicas de la organización para satisfacerlas.
- Desarrollo de proveedores. Flujo de trabajo continuo y suficiente desde su origen.

- Medición de la calidad.
- Promoción y participación en actividades relacionadas con la calidad a nivel nacional e internacional.

2.2 FILOSOFIA DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD.

CALIDAD HUMANA

Conjunto de cualidades Éticas y profesionales de una persona que la hacen capaz de satisfacer plenamente las necesidades propias de otros .

CULTURA DE CALIDAD

Conjunto de valores, conducta y relaciones personales de una empresa que la hacen capaz de satisfacer las necesidades de sus clientes internos y externos..

Servicio de calidad al cliente hay dos dimensiones principales en las que se basa el servicio de calidad al cliente: la dimensión personal. Cada una es vital para proporcionar un servicio de calidad.

La parte procesal del servicio consiste en los sistemas y procedimientos establecidos para proporcionar productos y/o servicios (Aseguramiento de calidad).

La parte personal del servicio es la forma en que el personal de servicio(Actualizar sus actitudes, conductas y habilidades verbales) interactúan con los clientes (CALIDAD TOTAL).

La cadena de la calidad cliente-proveedor.

Dentro de una organización todos somos clientes del proceso anterior y proveedores del siguiente.

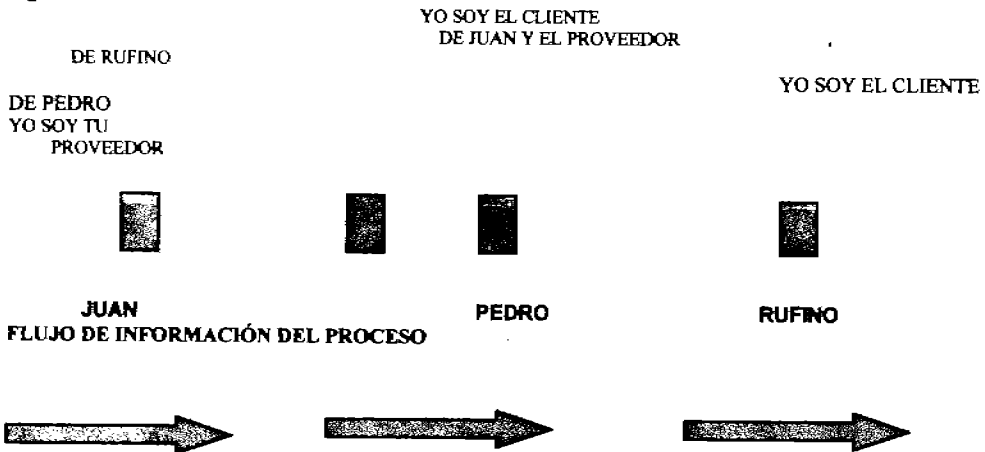


Fig.-5

LA CADENA PRODUCTIVA DE LA CALIDAD.

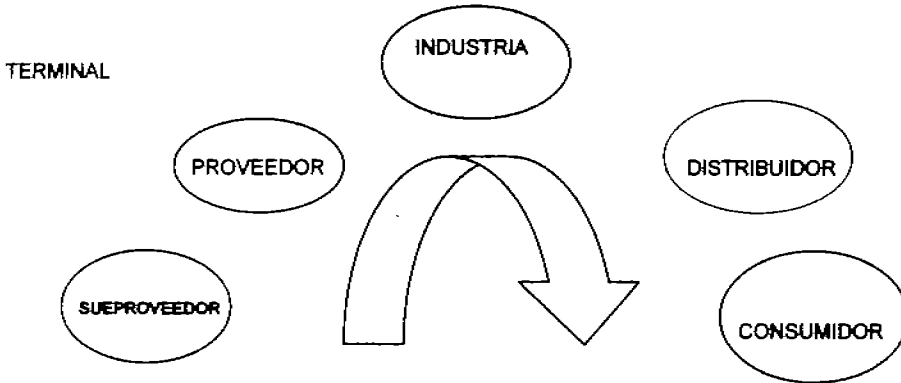


FIG.6

FILOSOFIA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD.

Solamente se puede ofrecer un servicio de calidad mediante proyectos y programas planeados, continuos, documentados y revisados.

El compromiso de un sistema de calidad se inicia con la políticas y lineamientos de la dirección.

El principal recurso es el ser humano. No se lo podrá exigir a la gente que haga bien su trabajo. Si antes no se le proporciona las herramientas técnicas, Administrativas y humanísticas para lograrlo.

Problemas que se solucionan con un sistema de aseguramiento de calidad.

- RECHAZOS
- RETRABAJO
- PROCESOS
- LITIGIOS
- DEVOLUCIONES
- PERDIDA DE CONTRATOS

CICLO DINAMICO DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD.

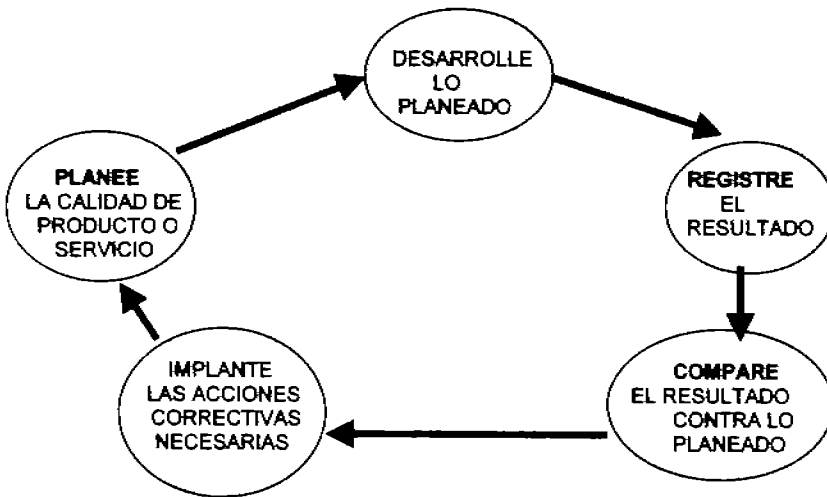


FIG.7

INVESTIGACIÓN
Y
DESARROLLO

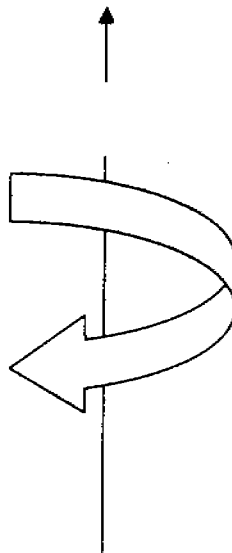
SERVICIO
INVESTIGACIÓN

VENTA
(BASADA EN NECESIDADES
DEL CLIENTE)
PRUEBA

INSPECCION

CONTROL DE PROCESOS

PRODUCCIÓN



COMPRAS
FIG.8

Y
DESARROLLO

DISEÑO

ESPECIFICACION

2.2 NORMATIVA NACIONAL E INTERNACIONAL DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

2.3.1 NORMAS NOM Y NORMAS NMX-CC.

En el ámbito internacional existen dos tipos de normas.

- Normas de productos.
- Normas de sistemas.

En México las normas NOM son normas de productos y las normas NMX –CC son normas de sistemas.

Las normas NOM son normas de Alimentos, Productos Eléctricos, Productos Químicos, etc.

¿QUÉ ES ISO?

Es la organización internacional para la estandarización de sistemas de calidad, su oficina central está en Ginebra, Suiza y está conformada por más de 110 miembros.

Su trabajo es basándose en comités, su comités y grupos técnicos de trabajo formados por personal de los países miembros.

El comité ISO TC-176 es quien desarrolla las normas del sistema de calidad.

Antecedentes de las revisiones del año 2000

Las normas ISO son analizadas periódicamente para decidir si necesitan ser confirmadas, revisadas o canceladas. El propósito es asegurar que las mismas tomen en cuenta los desarrollos tecnológicos y de mercado, y que sean representativas del estado de la ciencia y de la técnica. Las series ISO 9000 fueron publicadas por primera ocasión en 1987 y no fue sino hasta 1994 que se publicó su primera revisión; la razón fue que los sistemas de gestión eran novedosos para muchas organizaciones que se comprometieron con el establecimiento de sistemas de calidad basados en estas normas ISO 9000. En esta circunstancia, el ISO/TC 176 sintió que hacer modificaciones sustanciales en las normas podría conllevar el riesgo de interrumpir dichos esfuerzos. Por ello la revisión de 1994 fue relativamente menor, y se enfocó a eliminar las inconsistencias internas.

Sin embargo, las revisiones del año 2000 representan un cambio sustancial de las normas para tomar en cuenta el desarrollo en el campo de la calidad y la considerable experiencia que existen actualmente sobre implementar ISO 9000

El desarrollo de las revisiones de las normas ISO 9000 se efectuó junto con una serie de medidas y servicios de apoyo. Las medidas han incluido una encuesta para detectar los requisitos de los usuarios de las revisiones del año 2000; la verificación de los proyectos con las

especificaciones establecidas para las normas; la validación para determinar si llenan las necesidades de los usuarios y la motivación de los usuarios para emitir comentarios a los borradores para la mejora de los documentos posteriores. Estas medidas han mantenido a los usuarios de las normas ISO 9000 en un ciclo de información, según progresó la revisión y motivado comentarios generales en cada etapa en la evolución de los documentos a fin de mejorarlos cada vez más.

Cambios Principales

El número de normas en la familia ISO 9000 se redujo, simplificando su selección y uso. La "serie principal" está conformada por cuatro normas, diseñadas para ser usadas como un paquete integral para obtener los máximos beneficios:

ISO 9000, Sistemas de gestión de la calidad - fundamentos y vocabulario.

ISO 9001, Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos (En adelante la única norma certificable de la serie).

ISO 9004, Sistemas de gestión de la calidad - Directrices para la mejora del desempeño.

ISO 19011, Directrices sobre la Auditoría de Sistemas de Gestión de la Calidad y Ambientales (publicación programada para 2002)

Ha sido corregido el énfasis en la certificación en ISO 9000, para que no se anteponga al uso de las normas para la mejora de la calidad. La norma ISO 9001 (requisitos del sistema de calidad) y la norma ISO 9004 (mejora del desempeño de la organización) han sido diseñadas expresamente para ser utilizadas en paralelo, como un "conjunto coherente".

Aunque las grandes organizaciones manufactureras fueron las primeras en adoptar las normas ISO 9000, hay nuevas implementaciones en las pequeñas y medianas empresas, en los sectores de servicios y la administración pública en muchos países. Para simplificar la comprensión y facilitar el implementar en estos sectores, el vocabulario utilizado en las normas revisadas se encuentra menos orientado a la industria manufacturera y resulta más accesible para el usuario.

Cómo elegir entre implementar ISO 9000, perseguir el premio nacional de la calidad o seguir un programa de Gestión Total de la Calidad (TQM)? De hecho, nunca ha sido necesario elegir una de estas opciones y excluir las otras. La publicación de la ISO llamada ISO 9000 + ISO14000 News ha aplicado encuestas a los ganadores de premios nacionales de calidad y ha encontrado que casi todos operan con un sistema de calidad ISO 9000, que ha sido la base para otras iniciativas de calidad, como premios nacionales o regionales de calidad o la TQM. Las normas ISO 9000 revisadas facilitan dichas combinaciones. Están basadas en ocho principios de gestión de la calidad (presentados en las normas ISO 9000 e ISO 9004). La norma ISO 9004 también incluye un cuestionario de auto evaluación para ayudar a las organizaciones a determinar y aumentar el nivel de "madurez" de la calidad logrado, que puede ser usado para el sistema de gestión de la calidad ISO 9000, para buscar un premio, o para un programa de TQM.

Mientras que la mayoría de las organizaciones son administradas a través de estructuras jerárquicas funcionales, los productos y servicios son producidos, vendidos y entregados a través de procesos de negocios que operan relacionándose entre sí funcionalmente. Estos procesos toman elementos de entrada de una variedad de fuentes, y los mezclan o transforman (aportándoles valor) para producir los resultados deseados. Las normas ISO 9000:2000 son

reestructuradas según un modelo de proceso de negocios que representa de forma más precisa el modo en que las organizaciones operan realmente, que la estructura lineal de 20 requisitos de las normas de 1994. La base de la estructura son cuatro nuevas cláusulas principales, que son: Responsabilidad de la Dirección, Gestión de los Recursos, Realización del Producto y Medición, Análisis y Mejora.

"Calidad" en la serie de normas ISO 9000 significa cumplir con las necesidades y expectativas del cliente. Este enfoque se refuerza en las normas revisadas a través de la adición del requisito de medir la satisfacción del cliente.

La responsabilidad de la alta dirección en relación con la calidad se refuerza y amplía en las normas revisadas, al incluir los requisitos para la comunicación con el personal y los clientes.

La serie ISO 9000:2000 a la mejora continua un requisito explícito, y el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar (PHVA) como una parte integral de las normas revisadas.

La norma ISO 9001 ha sido diseñada buscando la mayor compatibilidad posible con la norma ISO 14001 sobre sistemas de gestión ambiental. La futura norma de auditorías ISO 19011 será aplicable a ambas.

Beneficios Principales

Las revisiones del año 2000 son un excelente producto, con un historial aún mejor. Los usuarios se beneficiarán de las lecciones de trece años de experiencia implementando las normas ISO 9000, además de los desarrollos recientes en el campo de la gestión.

Menos papeleo. Las normas ISO 9000 únicamente exigen seis procedimientos documentados. Queda entonces a la alta dirección de cada organización la decisión de cuáles otros procedimientos requieren ser documentados, de acuerdo a las necesidades de su organización.

La serie ISO 9000:2000 está reestructurada con base en un modelo de proceso de negocios que refleja más cercanamente la forma en que las organizaciones realmente operan, lo que debería hacer el sistema de gestión de la calidad más efectivo, fácil de implementar y de auditar.

El diseño y desarrollo de las normas ISO 9001:2000 e ISO 9004:2000 como un "par coherente" fuertemente ligado proporciona a las organizaciones un enfoque estructurado hacia el progreso, más allá de la certificación, hasta alcanzar la Gestión Total de la Calidad (TQM) (por ejemplo, la satisfacción no sólo de los clientes, sino de los socios, empleados, proveedores, la comunidad local y la sociedad en su conjunto).

El requisito reforzado de la satisfacción del cliente y la inclusión de requisitos para dar seguimiento a la satisfacción del cliente y la mejora continua asegurará que las organizaciones usuarias de las normas no solamente "hagan las cosas bien" (eficiencia), sino además que "hagan las cosas correctas" (eficacia)

El vocabulario de las versiones ISO 9000:2000 ha sido elaborado para hacerlas más fáciles de entender y de implementar por las organizaciones grandes y pequeñas de manufactura o de servicios, en los sectores público y privado.

La serie ISO 9000:2000 va más allá de los requisitos del cliente, para aumentar su satisfacción. Las normas revisadas pueden ser usadas como base para alcanzar la TQM. Estas normas están basadas en ocho principios de la calidad, los cuales están claramente reflejados en las normas

ISO 9001 e ISO 9004. Estos principios cubren los conceptos básicos de muchos premios de calidad.

La norma ISO 9001:2000 ha sido diseñada para tener la mayor compatibilidad con la ISO 14001, la norma para el sistema de gestión ambiental. ISO 19011, que fue publicada en 2002, permitirá una auditoria conjunta y coordinada de los sistemas de gestión de la calidad y ambiental.

" La norma ISO 9000, es considerada como punto de referencia para evitar trámites que obstaculicen el comercio. En México, la secretaria de comercio y fomento industrial (SECOFI) ha dado todo porque permite tener seguridad, confianza y credibilidad en todo tipo de empresas a nivel mundial. La norma es de fácil aplicación y puede ser usada por grandes y pequeñas empresas, no importando su giro". Etc.

2.4 ¿POR QUÉ SURGE LA SERIE ISO 9000?.

ISO detectó la necesidad de estandarizar los conceptos de sistema de calidad, por la diversidad de interpretaciones de los principales términos: "control de calidad", "aseguramiento de calidad", "calidad total", "administración por calidad", etc.

dichos términos tenían diferente significado a nivel mundial, incluso en organizaciones del mismo país y del sector en particular.

Antes de la ISO ya existían estándares internacionales de sistema de calidad, pero enfocados a sectores muy particulares: el nuclear, el militar, el aeroespacial, el petrolero.

Los estándares ISO serie 9000 se diseñaron para aplicarse las organizaciones de servicio y a la industria en general.

El primer comité técnico ISO-TC 176 para sistemas de calidad se formó en 1980 y desarrollo los estándares ISO serie 9000 "QUALITY ASSURANCE SYSTEMS" publicados en 1987.

2.5 NORMAS ISO 900/NOM.

01-20-95 PROYECTO de Norma Oficial Mexicana NOM-021-PESC-1994, Que regula los alimentos balanceados, los ingredientes para su elaboración y los productos alimenticios no convencionales, utilizados en la acuicultura y el ornato, importados y nacionales, para su comercialización y consumo en la República Mexicana.

Al margen un sello con el Escudo Nacional, que dice: Estados Unidos Mexicanos.- Secretaría de Pesca.

Introducción.

1. Objetivo y campo de aplicación.
2. Referencias.
3. Definiciones.
4. Regulación de los alimentos balanceados, los ingredientes para su elaboración y los productos alimenticios no convencionales, utilizados en la acuicultura y el ornato, importados y nacionales, para su comercialización y consumo en la República Mexicana.
5. Grado de concordancia con normas y recomendaciones internacionales.
6. Bibliografía.
7. Observancia de esta Norma.
8. postal 14210, México, DF.

Introducción

Los alimentos procesados, así como los ingredientes que se usan en su elaboración, los alimentos vivos o en otras presentaciones, deben contener los nutrientes esenciales para el buen desarrollo de las especies acuícola y de ornato y no contener sustancias tóxicas como metales pesados, pesticidas, mico toxinas, microorganismos, etc., que afecten su crecimiento, buen desarrollo o causen mortalidad por este motivo.

Debido a que los animales no tienen la capacidad metabólica para sintetizar de novo, ácidos grasos de las series n-6 y n-3, a los que se les denomina ácidos grasos esenciales (AGE), dichos ácidos deberán ser incorporados en forma ya elaborada en la dieta.

Objetivo y campo de aplicación

Esta Norma tiene por objeto regular los alimentos balanceados, los ingredientes para su elaboración y los productos alimenticios no convencionales destinados a la acuicultura y el ornato importados y nacionales, para su comercialización y consumo en la República Mexicana.

Referencias

Esta Norma se complementa con las siguientes normas oficiales mexicanas vigentes:

Norma Oficial Mexicana NOM-030-SCFI-1993, Información comercial-Declaración de cantidad en la etiqueta-Especificaciones.

Norma Oficial Mexicana NOM-050-SCFI-1994, Información comercial del envase o su etiqueta que deberán ostentar los productos de fabricación nacional y extranjera.

Norma Oficial Mexicana NOM-010-PESC-1993, Que establece los requisitos sanitarios para la importación de organismos acuáticos vivos en cualesquiera de sus fases de desarrollo, destinados a la acuicultura u ornato, en el territorio nacional.

Definiciones

PARA LOS EFECTOS DE ESTA NORMA SE ESTABLECEN LAS SIGUIENTES DEFINICIONES:

Alimento balanceado: es el elaborado con uno o varios ingredientes que aseguren el buen crecimiento y mantenimiento de la especie acuícola o de ornato de que se trate y que contenga en su formulación los nutrientes esenciales para este mismo efecto, tanto en el alimento que se importe, comercialice y produzca en México.

Alimento no convencional: está constituido por organismos acuáticos completos, sus partes o alguna fase de su desarrollo, insectos u otros organismos como por ejemplo lombrices, en presentaciones como congelados, deshidratados, etc., que se utilicen en la alimentación de especies acuícola o de ornato.

Ingrediente: es aquel componente(s) o sustancia(s) utilizadas en la elaboración de alimentos balanceados para la acuicultura y el ornato.

Antioxidante: es la sustancia(s) que interfiere(n) con la cadena de reacciones que ocurren en el proceso de oxidación.

Regulación de los alimentos balanceados, los ingredientes para su elaboración y los productos alimenticios no convencionales, utilizados en la acuicultura y el ornato importados y nacionales, para su comercialización y consumo en la República Mexicana.

4.1. Clasificación de los alimentos balanceados utilizados en la acuicultura y el ornato.

4.1.1. De acuerdo a la fase de desarrollo y a la especie acuícola o de ornato a ser alimentada, los alimentos balanceados se clasifican en: Iniciación, engorda y mantenimiento.

4.2. Estos alimentos deberán contener la mezcla homogénea de ingredientes de origen vegetal, animal o de otra clase, que proporcionen las proteínas, lípidos, carbohidratos, vitaminas y

minerales indispensables para el buen desarrollo y crecimiento de las especies acuícola y de ornato.

4.3 En cuanto a los ingredientes, deberá considerarse su composición química, a fin de evitar antagonismos, deficiencias, carencias, presencia de inhibidores, etc., que afecten la composición del alimento y la salud de los organismos acuáticos cultivados y de ornato que los consuman. Así como también para los alimentos no convencionales, vivos, congelados, deshidratados, enquistados, enteros o sus partes.

4.4 Asimismo, en la formulación de alimentos balanceados para la acuicultura y el ornato, deberá considerarse si la especie a ser alimentada es de clima tropical o de aguas frías, así como su fase de desarrollo, con el objeto de cubrir adecuadamente los requerimientos nutricionales según la especie.

4.5 El límite máximo permisible para aflatoxina B1 y aflatoxinas totales, en alimentos balanceados y no convencionales deshidratados, congelados, o en otras presentaciones, será de 20 ppb como totales y de 5 ppb para B1. En cuanto a los ingredientes como las harinas animales y vegetales será de 20 ppb.

4.6 Los límites bacteriológicos para alimentos, sus ingredientes y alimentos no convencionales, será de menos de 10,000 aerobios/g, sin coliformes, mientras que para harina de hueso deberá tener menos de 1,000 aerobios/g y sin *Escherichia coli*.

4.7 Los diferentes contenedores, envases, empaques, etc., que se utilicen en las presentaciones en las que se comercialicen los alimentos balanceados y los alimentos no convencionales, deberán evitar el deterioro de los alimentos y cumplir con los requisitos que establezcan las regulaciones en esta materia.

4.8 Para obtener un alimento balanceado con la presentación final deseada y con una estabilidad de almacenamiento y en el agua por periodos determinados, es necesario utilizar ciertos aditivos como los aglutinantes.

4.9 Los pigmentos y colorantes alimenticios son sustancias que son adicionadas en cantidades traza a una dieta o mezcla alimenticia para facilitar su ingestión (a través del incremento de la visibilidad de las partículas alimenticias) o para impartir una coloración deseada en la carne de los peces o camarones cultivados.

4.10 Con el objeto de evitar el enranciamiento de los lípidos presentes en los alimentos o en los ingredientes utilizados en su preparación, deberán añadirse concentraciones adecuadas de antioxidante.

4.11 Los alimentos que contengan antibióticos y que se comercialicen, deberán añadir en la etiqueta las palabras "ALIMENTO MEDICADO".

4.12 En los alimentos balanceados, sus ingredientes y alimentos no convencionales destinados a la acuicultura y el ornato, los niveles de mollerossina no deberán exceder de 0.3 ppm.

4.13 En cuanto a las características de la bodega en la que se almacenen los alimentos, sus ingredientes y los alimentos no convencionales, deberán observar las siguientes características:

Local limpio, de suficiente capacidad, fresco y seco, bien iluminado, con paredes y piso impermeabilizados, dispositivos que impidan la entrada de roedores, insectos, etc. Además almacenar el alimento en tiempo, no mayor a las especificaciones del fabricante, agotar existencias previas, disponer de un entarimado para estibar el alimento y evitar la formación de finos.

4.14 Existen varias clases de contaminantes que pueden contaminar los alimentos, tales como los fumigantes, pesticidas, herbicidas, solventes, contaminantes industriales y metales pesados, los cuales no deberán sobrepasar niveles de 0.5 ppm en los alimentos balanceados, sus ingredientes y los alimentos no convencionales.

4.15 Referente al contenido de proteína y sus aminoácidos, lípidos, carbohidratos, vitaminas y minerales de los alimentos balanceados, sus ingredientes y los alimentos no convencionales, deberán observar las regulaciones vigentes en materia de etiquetado. Asimismo, los certificados de calidad que se requieran en los que se asiente la calidad de estos productos que se importen, comercialicen y se produzcan en el Territorio Nacional, deberán apearse a las regulaciones vigentes o que se expidan en esta materia.

Grado de concordancia con normas y recomendaciones internacionales

Esta Norma es concordante con las siguientes recomendaciones internacionales:

5.1.1 Tacon, A.J. 1989. Nutrición y Alimentación de Peces y Camarones Cultivados. Manual de Capacitación. Documento de Campo No. 4. PROGRAMA COOPERATIVO GUBERNAMENTAL FAO-ITALIA. GCP/RLA/102/ITA. PROYECTO AQUILA II.

5.1.2 Control de Calidad de Insumos y Dietas Acuícolas. I Curso Regional de Capacitación (Santiago de Chile, 20/9-8/10/1993), organizado por el Proyecto AQUILA II y ejecutado por la Fundación Chile. Documento de Campo No. 16.

6. Bibliografía

- 6.1 NMX-Y-21. Alimentos para animales - Método de prueba. Determinación de calcio.
- 6.2 NMX-Y-85. Determinación de proteína digestible en pepsina.
- 6.3 NMX-Y-93. Alimentos para animales - Determinación de cenizas.
- 6.4 NMX-Y-94. Determinación de fibra cruda en alimentos para animales.
- 6.5 NMX-Y-98. Alimentos para animales - Determinación de humedad.
- 6.6 NMX-Y-100. Alimentos para animales. Determinación de humedad.
- 6.7 NMX-Y-103. Determinación de extracto etéreo en alimentos para animales.
- 6.8 NMX-Y-111. Muestreo de alimentos balanceados e ingredientes mayores para animales.
- 6.9 NMX-Y-118-A. Alimentos balanceados e ingredientes mayores para animales.
- 6.10 NMX-Y-143. Etiquetado o rotulado de envases de alimentos balanceados e ingredientes mayores para animales.
- 6.11 NMX-F-254. Cuenta de organismos coliformes.
- 6.12 NMX-F-304. Método general de investigación de Salmonera en alimentos.

- 6.13 NMX-F-360-S. Productos de la pesca-Determinación de cloruros como cloruro de sodio.
- 6.14 NMX-B-231. Industria siderúrgica - Cribas de laboratorio para clasificación de materiales granulados - Especificaciones.
- 6.15 Castro, C.E. (Ed.). 1994. Control de Calidad de Insumos y Dietas Acuícola. I Curso Regional de Capacitación (Santiago de Chile, 20/9-8/10/1993), organizado por el Proyecto AQUILA II y ejecutado por la Fundación Chile. Documento de Campo No. 16.
- 6.16 Helrich K. 1990. Métodos Oficiales de Análisis de la Asociación Oficial de Químicos Analíticos. 15a. Edición. Ed. Asociación Oficial de Químicos Analíticos, Incorporada, Arlington, Virginia. E.U.A.
- 6.17 MAFF. (Ministry of Agriculture, Fisheries and Food). 1973. Regulación de los fertilizantes y alimentos. S.I. No. 1521, HMSO, Londres, citado en Tacon, A.G.J. 1987. La Nutrición y Alimentación de Peces y Camarones Cultivados. Manual de Entrenamiento 2. Nutrientes sus fuentes y composición. FAO.
- 6.18 NRC. 1983. Requerimientos Nutricionales de peces y crustáceos tropicales.
- 6.19 SEPESCA. 1988. Lineamientos Normativos para Sanidad y Nutrición Acuícola en México.
- 6.20 Stansby, M.E. (Ed). 1990. Aceites de Pescado en la Nutrición. Ed. Van Nostrand Reinhold, Nueva York, E.U.A.
- 6.21 Tacon. A.J. 1989. Nutrición y Alimentación de Peces y Camarones Cultivados. Manual de Capacitación. Documento de Campo No. 4. PROGRAMA COOPERATIVO GUBERNAMENTAL FAO-ITALIA. GCP/RLA/102/ITA. PROYECTO AQUILA II.
- 6.22 Trust, T.J. 1971. Cuentas Bacterianas de Dietas Comerciales en Peces. J. Fish. Res. Bd. Canadá 28: 1185-1189.

OBSERVANCIA DE ESTA NORMA

7.1 Esta Norma es de observancia obligatoria para quienes en el territorio nacional se dediquen a la importación, comercialización y producción de alimentos balanceados, los ingredientes para su elaboración y los productos alimenticios no convencionales utilizados en la acuicultura y el ornato en la República Mexicana.

7.2 La presente Norma entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

7.3 La vigilancia del cumplimiento de la presente Norma corresponde a la Secretaría de Pesca. Las violaciones a esta disposición se sancionarán de acuerdo a los términos establecidos en la Ley de Pesca y su Reglamento.

México, DF., a 17 de noviembre de 1994.- El Presidente del Comité Consultivo Nacional de Normalización de Pesca Responsable, Pedro Bosch Guha.- Rúbrica.

REQUISITOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD.

Responsabilidad y compromiso real y comprobable de los niveles directivos en un sistema de aseguramiento de la calidad.

- Estructura organizacional para implementar un sistema de aseguramiento de la calidad.
- Documentos del sistema de aseguramiento de la calidad.
- Manual de la calidad.
- Manual de procedimientos de aseguramiento de la calidad.
- Manual de procedimientos técnico-operativos.

2.5.1 RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO DE LOS NIVELES DIRECTIVOS EN UN SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD.

Los directivos de cada área deben comprometerse a definir, implementar y conservar su propia política de calidad que a la vez debe ser congruente con la política de toda la institución.

Los directivos deben asegurar que la política de calidad es entendida difundida implementada y que se le da seguimiento por todo el personal a su cargo.

Los directivos deben considerar la estructura organizacional para desarrollar implementar y mantener su propio sistema de aseguramiento de calidad.

Los directivos deben considerar el diseño de su sistema de aseguramiento de calidad con un enfoque preventivo mas que un correctivo.

2.5.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE UN SISTEMA DE CALIDAD

LA ORGANIZACIÓN CREARA UNA ESTRUCTURA FLEXIBLE Y REAL DE ACUERDO CON SUS PROPIAS NECESIDADES.

Para la instalación del sistema de calidad, la organización atenderá los siguientes puntos.

Formar una área o comité de calidad con los recursos humanos y materiales necesarios.

El área o comité de calidad reportara directamente a la dirección general de la organización.

La dirección general se asegurara que el área o comité de calidad es el independiente a las actividades especificadas de la organización.

El organigrama será autorizado por la dirección general.

El área o comité de calidad tendrá la capacidad de relacionarse y coordinarse con toda la empresa de tal manera que asegure la participación en el desarrollo y ejecución del sistema de calidad.

2.5.3 MANUALES DEL SISTEMA DE CALIDAD

los manuales de calidad procedimientos de aseguramiento de calidad y procedimientos técnico, operativo son los documentos del sistema de calidad de una organización de cualquier tipo de manuales y documentos del sistema de calidad deben demostrar los procesos, procedimientos y actividades reales de la organización.

Es importante indicar que los manuales del sistema de calidad son documentos que se aplican en la organización, en otras palabras los manuales no deben ser de "APARADOR"

Ni para tratar de engañar a los auditores de calidad externos es interesante describir a una organización como un conjunto cultural con psicología y personal propias, pero de cualquier manera siempre será necesarios documentar sus actividades.

- ¿Qué hace?
- ¿Para que lo hace?
- ¿Quién lo hace?
- ¿Dónde lo hace?

ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

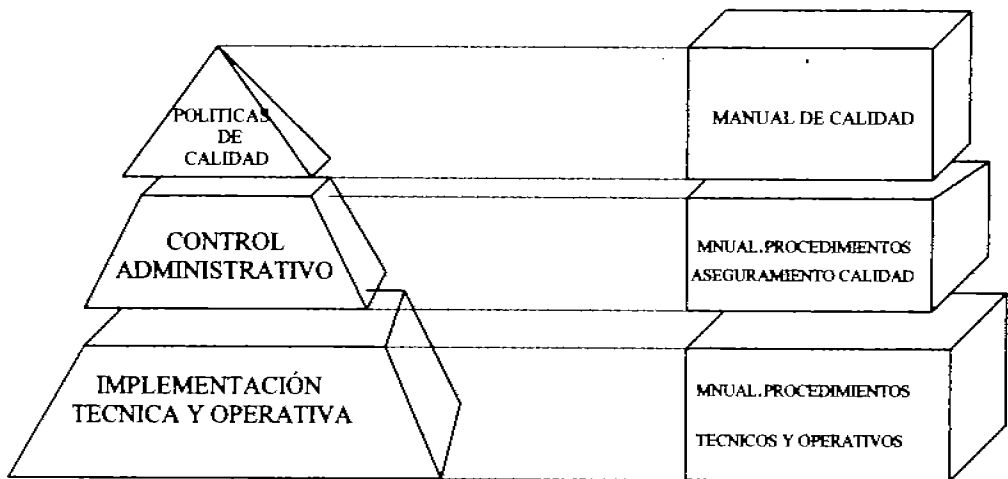


FIG.9

MANUAL DE CALIDAD

- Es el que hay que hacer para establecer el sistema de calidad
- Son políticas y directrices del sistema de calidad.
- Debe tener el reconocimiento oficial por la dirección del área.

ESTE MANUAL DEBE CUBRIR POR LO MENOS LOS SIGUIENTES ASPECTOS.

- Hoja de presentación y de control para su distribución.
- Hoja de control para las revisiones del propio manual.
- Descripción de procesos y servicios que cubren el sistema de calidad.
- Organigrama general.
- Descripción de autoridades y responsabilidades de las personas y dependencias que participan en el sistema de calidad.
- Descripción breve y clara de las políticas del sistema de calidad (una declaración de política y compromiso de calidad general y una política por cada uno de los requisitos de la norma seleccionadora, ya sea 9001, 9002, o bien 9003).

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Es el cómo hay que hacerle para implementar el sistema de calidad

Cubre los procedimientos del sistema de calidad (administrativos)

Concretiza las políticas de calidad de manera planeada y sistemática.

Contempla la forma en que se realizan las actividades.

Cubre los requisitos establecidos en las normas ISO-9000 según el modelo de conformidad seleccionado (9001,9002,9003) , como son: revisión del contrato, control de documentos y datos, adquisiciones,etc

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS-OPERATIVOS.

En este manual se contemplan los procedimientos, instrucciones y formatos especificados que se utilizan para el trabajo rutinario.

El tipo y la forma de esta documentación puede ser variada dependiendo de su empleo. Comprende las especificaciones que deben cumplir , los procedimientos o instructivos, métodos administrativos.

Entre otros.

Esta documentación debe ser normalizada siempre que sea posible para facilitar su control por el personal.

ESTRUCTURA PARA ELABORAR PROCEDIMIENTOS.

2.6 SISTEMATIZACION DE LOS REQUISITOS PARA LA NORMALIZACION DE ISO 9000/ NOM

Los principios básicos en el proceso de normalización son: representatividad, consenso, consulta pública, modificación y actualización.

Este proceso se lleva a cabo mediante la elaboración, expedición y difusión a nivel nacional, de las normas que pueden ser de tres tipos principalmente:

- a. Norma oficial mexicana es la regulación técnica de observancia obligatoria expedida por las dependencias normalizadas competentes a través de sus respectivos Comités Consultivos Nacionales de Normalización, de conformidad con las finalidades establecidas en el artículo 40 de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización (LFMN), establece reglas, especificaciones, atributos, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado o etiquetado y las que se le refieran a su cumplimiento o aplicación.
- b. Norma mexicana la que elabore un organismo nacional de normalización, o la Secretaría de Economía en ausencia de ellos, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 54 de la LFMN, en los términos de la LFMN, que prevé para uso común y repetido reglas, especificaciones, atributos métodos de prueba, directrices, características o prescripciones aplicables a un producto, proceso, instalación, sistema, actividad, servicio o método de producción u operación, así como aquellas relativas a terminología, simbología, embalaje, marcado o etiquetado.
- c. Las normas de referencia que elaboran las entidades de la administración pública de conformidad con lo dispuesto por el artículo 67 de la LFMN, para aplicarlas a los bienes o servicios que adquieren, arrienden o contratan cuando las normas mexicanas o internacionales no cubran los requerimientos de las mismas o sus especificaciones resulten obsoletas o inaplicables.

Dentro del proceso de normalización, para la elaboración de las normas nacionales se consultan las normas o lineamientos internacionales y normas extranjeras, las cuales se definen a continuación:

d. Norma o lineamiento internacional: la norma, lineamiento o documento normativo que emite un organismo internacional de normalización u otro organismo internacional relacionado con la materia, reconocido por el gobierno mexicano en los términos del derecho internacional.

e. Norma extranjera: la norma que emite un organismo o dependencia de normalización público o privado reconocido oficialmente por un país.

La responsabilidad de la DGN de elaborar y mantener un Catálogo de Normas se encuentra prevista en la fracción II del artículo 39 de la LFMN, el cual impone a la Secretaría de Economía la obligación de codificar las normas oficiales mexicanas (NOM's) por materias, mantener el inventario y colección de las NOM's y normas mexicanas (NMX's), así como de las normas de referencia y normas internacionales.

La Secretaría de Economía, a través de la DGN, buscó desarrollar este sistema de consulta con la finalidad de ampliar la difusión de la normalización en México así como conservar la colección del acervo normativo vigente.

El catálogo mexicano de normas contiene el texto completo en español de las NOM's y las NMX's vigentes en México expedidas por la Secretaría de Economía, así como el listado de las NMX's expedidas por los organismos nacionales de normalización y el texto de las normas de referencia expedidas por las entidades de la administración pública federal.

Igualmente, este instrumento incluye el texto de los proyectos de las NOM's y NMX's publicadas para consulta pública y, en algunos casos, el de las manifestaciones de impacto regulatorio correspondientes. Dicho catálogo clasifica las normas por dependencia, rama de actividad económica, fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación, tipo de normas y producto.

Cabe mencionar que, en el rubro de consulta de normas oficiales mexicanas, se ofrece el servicio de identificación por fracción arancelaria de los productos que se encuentran sujetos al cumplimiento de este tipo de normas en los puntos de entrada de la mercancía al país.

El Catálogo Mexicano de Normas es revisado y actualizado diariamente con la información que se obtiene de las publicaciones del Diario Oficial de la Federación, de los organismos nacionales de normalización y de los comités técnicos de normalización nacional, así como de las observaciones y comentarios que nos hacen llegar nuestros clientes

Dicho Catálogo, posee un sistema mediante el cual los usuarios pueden manifestar sus observaciones, comentarios y consultas. Estas observaciones son atendidas de inmediato por el personal de la Dirección General de Normas. Adicionalmente, incluye un mapa de navegación y su respectivo manual de consulta para facilitar a los usuarios conocer el procedimiento de acceso a toda la información contenida en el Catálogo.

El incremento de la competencia mundial ha llevado a las organizaciones industriales, comerciales, de servicios o gubernamentales a enfrentarse con expectativas de los clientes o usuarios cada vez más exigentes.

Para ser competitivas y mantener beneficios económicos, las organizaciones han recurrido a la calidad, que les permiten no solo competir en un determinado mercado, sino ganar dicha competencia al obtener contratos, aumentar sus ventas y obtener el reconocimiento de los consumidores.

El esfuerzo que han realizado las empresas al implantar un sistema de calidad, les asegura que sus productos y servicios mantengan su calidad en forma permanente y cumplan con las expectativas del cliente e inclusive las superen. Lograr esto no es fácil, involucra un cambio en la forma de ser de la empresa enfocando sus esfuerzos al cliente y armonizando adecuadamente las actividades de la misma.

La Secretaría de Economía, preocupada por el desarrollo e implantación de la calidad en México, ha creado programas de apoyo a las empresas para su preparación y certificación en sistemas de aseguramiento de la calidad en ISO 9000.

Cumplimiento con el inciso 4.6 de la norma oficial mexicana NOM-138-SCFI-2000 ?Prácticas comerciales - Elementos normativos para la comercialización de servicios de consultoría en materia de calidad?

Organismo de Certificación en Sistemas de Calidad: Son organismos independientes y acreditados, que tienen la capacidad y fiabilidad para participar en un sistema de certificación en el que los intereses de todos los involucrados en el funcionamiento del sistema están representados.

Para evaluar este cumplimiento, los diferentes países cuentan con sistemas de acreditación, a nivel nacional por medio de entidades acreditadas. La acreditación se basa en la evaluación de la competencia técnica del solicitante por un equipo independiente de profesionales que cumplen con los requisitos reconocidos internacionalmente.

A nivel internacional la cantidad de **organismos independientes** que ofrecen sus servicios de certificación ha aumentado en forma considerable y actualmente están firmando acuerdos de reconocimiento entre ellos y con los **organismos nacionales**, con el objetivo de bajar el costo de la certificación a las empresas que requieran certificados reconocidos en diferentes países.

A nivel nacional, la Entidad Mexicana de Acreditación (**emsa**) es la que actualmente acredita a estos organismos, función que anteriormente realizaba la Dirección General de Normas.

OBJETIVOS DE CALIDAD.

Los objetivos de calidad son elementos claves de la calidad enfocados a las Mercedes del cliente (interno o externo).

En cada objetivo de calidad desarrollados se incluirá la medición del mismo.

Los objetivos de calidad deben de ser examinados de acuerdo con la política de revisión y evaluación del sistema.

Algunos elementos claves pueden ser:

- Actitud del producto para su uso.
- Confiabilidad.
- Seguridad.
- Operación de los equipos.
- Satisfacción en el servicio del cliente.
- Medio ambiente.

ORGANIZACIÓN.

Se debe incluir el organigrama de la empresa / institución.

El organigrama general debe incluir al "representante de la dirección" que asegure la implementación del sistema de calidad, que se puede dar mediante un comité de calidad (formado por representantes de las diferentes áreas funcionales) y/o una gerencia o jefatura de aseguramiento de calidad (la cual debe tener independencia de las demás funciones de la organización). En caso de ser posible incluir organigrama especificado del área de calidad.

Debe definirse de manera ejecutiva la responsabilidad, autoridad y la interrelación entre las diferentes áreas organizacionales de la empresa / institución.

Se debe hacer mención de los recursos (humanos, técnicos y administrativo) con que cuenta la empresa / institución.

SISTEMAS DE CALIDAD.

La empresa / institución debe declarar porque establece un sistema de calidad de acuerdo con la normativa ISO-NOM.

Debe definir cuál modelo de conformidad (modelo contractual) ha seleccionado ISO 9001/9002 o bien redimir tres de acuerdo con el giro del empresa / institución.

Debe establecer que el sistema de calidad está debidamente documentado de acuerdo con los requisitos de la norma de conformidad seleccionada.

El sistema de calidad se contrae en tres tipos manuales:

- Manual de calidad.
- Manual de procedimientos de calidad.
- Manual de procedimientos técnicos-operativos.

Un plan de calidad creada referencia los principales procedimientos técnicos-operativos.

El sistema de calidad incluir los tres tipos de manuales, el plan de calidad y los formatos, instructivos, especificaciones, reportes, etc., que empresa considere convenientes para un funcionamiento efectivo (sólo hay que hacer los procedimientos necesarios, evitando elaborar un excesivo número de procedimientos).

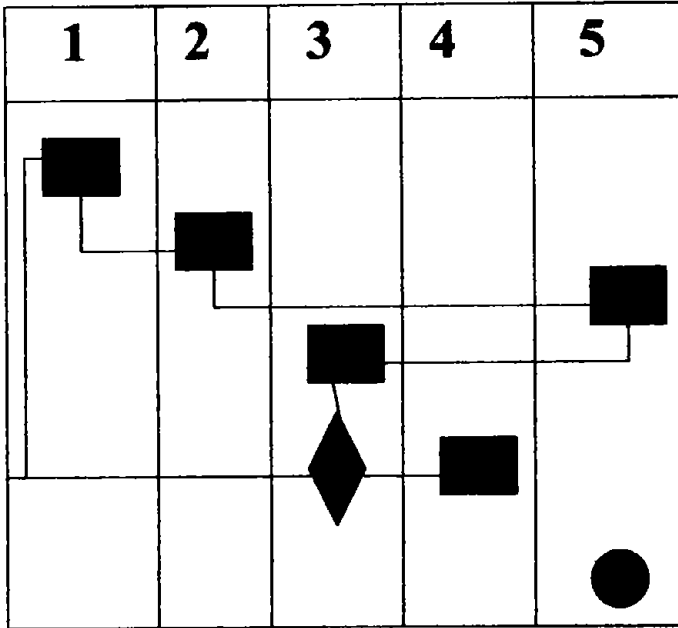


Fig. 10

PLAN DE CALIDAD

EL PLAN DE CALIDAD ES UN DOCUMENTO QUE MUESTRA LAS PRÁCTICAS ESPECIFICADAS DE CALIDAD, RECURSOS Y LA SECUENCIA DE ACTIVIDADES RELEVANTES PARA UN PRODUCTO PARTICULAR, PROCESO, PROYECTO O CONTRATO.

Revisión del contrato.

Establecer algún mantendrán actualizados procedimientos por escrito para la revisión del contrato y la coordinación de actividades.

Revisión.

Antes de la presentación de una oferta, pedido o contrato se revisará que: aparte los requisitos del cliente estén definidos indocumentados.

Con despididos de solicitud verbalmente se asegurará que todos los requisitos de pedido serán acordados antes de su aceptación.

Cualquier ejército del contrato que difiera con los que figuran en la oferta serán resultados de común acuerdo por ambas partes.

Empresa de servicio estará en condiciones de cumplir con los requisitos del contrato.

Modificaciones al contrato.

Se identificarán cómo se realizan las modificaciones al contrato y la manera en que estas modificaciones al contrato y la manera en que éstas modificaciones se comunican a la organización.

Registros.

La organización mantendrán los registros de revisión del contrato.

Control del diseño.

Se establecerá y mantendrá procedimientos escritos para controlar y verificar el diseño del producto, proceso o servicio.

Planificación del diseño y desarrollo.

La realización cumplirá este punto de la siguiente manera:

Desarrollo de planes para cada actividad del diseño.

Definir la responsabilidad para implementar cada actividad.

Cada plan tendrá referencia relacionadas con las actividades muy aparte las actividades del diseño y desarrollo estaban asignadas a personal calificado.

Los planes se actualizarán de acuerdo con la evolución es diseño.

Interrelaciones organizacionales y técnicas.

La organización definida la interrelación en los distintos grupos que proporcionan datos de entrada para el proceso del diseño. La información proporcionada deberá estar documentada y revisará regularmente.

Datos de entrada del diseño.

Identifica documentada la requisitos de entrada del diseño.

Selección de requisitos legales y regulatorios aplicables al producto y/o servicio.

Cuando existan requisitos incompletos o confusos se resolverán con los responsables.

Los datos de entrada del servicio, considerarán también las actividades del revisión del contrato.

Resultados del diseño.

Documentos que pueden verificar y validar los requisitos de entrada del diseño.

Identificación de las características del diseño que son cruciales para seguridad y funcionamiento apropiado del producto y/o servicio.

Se revisaron los documentos del resultado del diseño antes de su liberación.

Revisión del diseño.

De acuerdo con la evaluación del diseño y/o servicio la organización:

planificar a y realizará revisiones formales de los resultados del diseño.

Los responsables de la revisión del diseño incluirá a especialistas y personas cuyas funciones se relacionan con la etapa del diseño que se revisará.

Validación del diseño.

Cuando se requiera, la organización realizará verificaciones del diseño que pueden incluir:

Realización de cálculos alternativos.

Comparación del diseño nuevo con diseño similar ha probado.

Adopción de pruebas y demostraciones.

Revisión de documentos de la etapa del diseño, antes de su liberación.

Validación del diseño.

Cuando la verificación del diseño haya sido satisfactoria la organización validar a y diseño tomado en cuenta:

Las condiciones de operación definidas.

Se podrá realizar validación es al producto y/o servicio final o en las etapas necesarias.

Pueden realizarse validación de múltiples y es que existen diferentes usos.

Cambios del diseño.

Cualquier cambio modificaciones del diseño, deberá estar documentado, revisado y ha probado por personas autorizadas, antes de realizar la implementación.

Control del proyecto y/o diseño.

Para garantizar que el proyecto y/o diseño cumple con las normas aplicables y requisitos establecidos, se elaboran planes y con temple:

- Actividades a desarrollar.
- Personal asignado.
- Recursos asignados .
- Relaciones intergrupales.
- Responsabilidades.
- Líneas de comunicación.
- Documentación requerida.
- Datos iniciales.
- Selección.
- Revisión.
- Validación.
- Verificación del proyecto.
- Inspección.
- Informes.
- Calificación.
- Control de información.
- procedimientos para realizar modificaciones

Control de documentos y datos.

La organización deberá establecer y mantener procedimientos de los documentos y datos que se relacionan con los requisitos del sistema de calidad.

Para dar un cumplimiento a este punto la organización contemplara:

- La aprobación de documentos y datos por personas autorizadas.
-
- La emisión y edición de los documentos será oportuna una vez aprobados.

- Los documentos obsoletos se retirarán de inmediato en los lugares donde son efectuadas operaciones esenciales del sistema de calidad.
- Los documentos obsoletos retenidos, con el propósito de conservar evidencias del proceso de mejora continua del sistema de calidad, deberán estar identificados.
- Los cambios a los documentos citados deberán ser realizadas por las mismas personas o funciones que apruebe los documentos y datos.
- Se deben de establecer procedimientos para el control de documentación que garantice su mejor funcionamiento.

Compras. (Adquisiciones).

La organización establecerá y mantendrá procedimientos para asegurar el producto y/o servicio se encuentra conforme con requisitos especificados en los documentos de compra.

Evaluación del proveedor y subcontratista.

Se deberá:

Evaluar y seleccionar proveedor y/o subcontratista con base en su capacidad para dar cumplimiento a los requisitos del contrato, incluyendo el sistema de calidad.

De acuerdo al tipo de producto y/o servicio subcontratado, la organización definirá los controles que demuestra la capacidad y desempeño del proveedor y/o subcontratista algunos de estos controles pueden ser las auditorías de calidad que realice la organización.

Mantener registros de control del proveedor y/o subcontratista. }

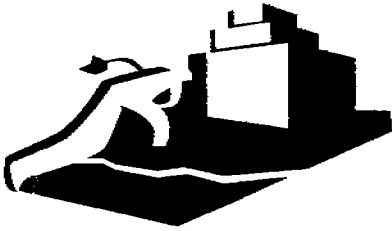
Evaluación de proveedores y subcontratista .



GAMA, S.A.



Fig. 11



para seleccionarlo debemos hacer una evaluación de las empresas pero afortunadamente no será necesario ya que tenemos nuestro padrón de proveedores y subcontratistas actualizado.



Fig. 12

Datos para adquisiciones.

Los documentos de compra contendrán datos que escriban claramente producto y/o servicio no datos de compra incluirán como mínimo:

Tipo, clase grado o cualquier identificación.

Especificaciones aplicables como son:

- Dibujos
- requisitos del proceso
- construcciones en inspección
- datos técnicos relevantes que contengan los requisitos de aprobación o calificación del producto y/o servicio
- título, número y edición de la norma es tema de calidad.
-
- Revisión y aprobación de los documentos de compra.

Verificación de los productos y/o servicios comprobados.

En los casos en que la organización proponga a su clientela verificación de productos y/o servicio en instalaciones del proveedor y/o subcontratista, la organización establecerá métodos de liberación del producto y/o servicios documentos de compra.

Verificación del cliente al producto subcontratado.

Si el contrato establecido entre la organización del cliente especifica la verificación del producto y/o servicio en las instalaciones de subcontratista se deberá dar todas las facilidades para realizar dicha verificación por parte del cliente.

Nota: la verificación por parte del cliente al subcontratista, no deberá ser tomada, por parte de la organización como evidencias del control efectivo de la calidad del subcontratista.

Control de productos proporcionados por el cliente.

El sistema de calidad establecerá y mantendrá procedimientos por escrito, para control de verificación, almacenamiento y mantenimiento de los productos proporcionados por el cliente para incorporar al proceso.

Productos que se dañen o sean adecuados para el uso, se registran se reportan con el cliente.

El sistema de calidad contempla



Fig.13

Identificación y rastreabilidad del producto.

El sistema de calidad mantendrá procedimientos para identificar al producto, desde la resección durante todas las etapas del proceso hasta la entrega de instalación.

Los procedimientos podrán iniciar, si así lo requiere sistema de calidad de la organización, la identificación única de productos individuales bloques. La edificación deberá quedar registrada.

En cualquier etapa del proceso administrativo y/o proyecto, los documentos de identificar a través del conocimiento que señalará con casi mi responsabilidad de las personas o áreas involucradas.

Deben existir marcas, registros, etiquetas durante todas las etapas desde la resección del proceso, en inspección, entrega instalación (desde crear un archivo con el historial de bloques de producción, materia prima, etc.).

Control del proceso.

El sistema de calidad de la organización identificar al planificar a los procesos de la producción, instalación y servicio que afectan directamente la calidad.

Procedimientos por escritores sino la forma de producción, instalar y la servicio.

Uso de equipo de producción de instalación y servicio apropiado al ambiente de trabajo.

Cumplimiento de normas y códigos de referencia.

Plan de calidad.

Supervisión y control de parámetros del proceso y características del producto.

Aprobación de los procesos y el equipo.

Cumplimiento de especificaciones técnicas.

Mantenimiento del equipo.

Cuando producto no pueda ser verificado completamente por inspección, prueba y de las deficiencias del producto su gran cuando producto está en uso, dichos procesos deberán ser realizadas por operadores calificados en dicho caso, se mantendrá registrados de la calificación de los procesos, de los equipos y el personal.

Inspección y prueba.

El sistema de calidad crear a y mantendrá procedimientos descritos para las actividades del inspección prueba. La inspección y prueba deberán estar detallados en el plan de calidad.

Inspección y pruebas de recibo.

La organización se asegurará que producto de entrada no sea utilizado o procesado hasta que haya intencionado, conformado requisitos especificados en el plan de calidad y una procedimientos descritos.

Sin producto deliberado predios verificación con propósito de producción urgente, se asignará una identificación evidente y un registro que permita su recuperación y reemplace inmediato, en el caso de que llegara a surgir una no conformidad.

Inspección y pruebas en proceso.

Se deberá:

Inspeccionar y probar producto como lo indica el plan de calidad y procedimientos descritos.

Retención del producto hasta que las pruebas entretienen pruebas hayan sido concluidas.

Inspección y pruebas finales.

Las pruebas finales se llevarán de acuerdo con el plan de calidad y los procedimientos descritos, con el fin de concretar la evidencia de conformidad con requisitos especificados.

Las producto no podrán ser despachados hasta que todas actividades especificadas en el plan de calidad y procedimientos descritos hayan concluido satisfactoriamente, así como la documentación relacionada se encuentren disponibles autorizados.

Registrada inspección y prueba.

Se establecerá y mantendrá requisitos que contengan.

Los registros deberán mostrar claramente se producto ha pasado hallado las expresiones y pruebas acuerdo con requisitos aceptación definidos.

El registros se encontrará identificado al responsable del liberal producto.

Control de equipo de inspección, medición y prueba.

El sistema de calidad establece que:

Se deberá desarrollar procedimientos descritos para controlar, Aguilard y mantener los equipos entretienen prueba, así como San Juan de la prueba.

Si se utiliza el equipo entre sí medición y prueba con hardware y software desarrolladas por la organización, se deberán, válida mediante corridas piloto y métodos estadísticos.

Procedimientos de control.

El sistema deberá:

Determinan ediciones, exactitud y selección de equipo para inspección, medición y prueba.

Identificación de los equipos de inspección, medición y prueba.

Calibración y ajuste de los intervalos preescritos contra equipo certificado y validado con patrones nacionales e internacionales.

Definición del proceso para realizar la calibración del equipo inspección prueba.

Identificación del equipo impresión, medición y prueba con las marcas registros que no esté resulta la calibración.

CONSERVACIÓN DE LOS REGISTROS DE CALIBRACIÓN.

Evaluar y documentar la validez de los resultados inspección prueba, cuando éstos se hayan encontrado fuera de la calibración.

Asegurar las condiciones ambientales para llevar a cabo las calibración.

Asegura el manejo, prevención y almacenamiento de los equipos.

Proteger al equipo contra ajustes que invaliden la calibración revisada.

Para asegurar que las mediciones y pruebas que se hacen durante y después de una obra y/o proyecto los equipos de medición se controlan la siguiente forma:

- Identificar al mediciones a realizar
-
- Definió la precisión requerida.
-
- Seleccionar los equipos inspección, medición y prueba.
-
- Establece registros de calibración y actualizar los.
-
- Dar mantenimiento a los equipos de medición, inspección y pruebas.

Estaba inspección y pruebas.

Es desde el aseguramiento de calidad establece que le identificación de los productos estarán claramente señalados mediante el uso de etiquetas, estampillas marcadas, registros de inspección o cualquier otro medio que permita al identificación de la conformidad con lo conformidad.

Le identificación del estado de inspección y prueba debe ser mantenida través de todo proceso, ya que esta forma nos permite asegurar que producto ha pasado satisfactoriamente los requisitos de inspección y prueba.

El registros y documentos se deberá identificar al responsable de las acciones y liberación del producto.

CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES Y NO CONFORMIDAD ES TÉCNICAS ADMINISTRATIVAS.

Control del producto no conformes.

El sistema de calidad establecerá para los productos no conformes, procedimientos descritos con propósito de asegurar el uso del proceso de producción.

LOS PROCEDIMIENTOS QUE SE DESARROLLEN DEBERÁN CONTEMPLAR :

Responsabilidad: allá responsable a funciones a las cuales el destino que reportar la no-conformidad.

Identificación: identificación rápida y clara de los productos no conformes, con el fin de prevenir su instalación o uso no autorizado.

SEGREGACIÓN: CONTAR CON ÁREAS ESPECÍFICAS PARA LA SEGREGACIÓN DE BIENES NO CONFORMES.

Revisión y disposición de productos no conformes.

Para la revisión y disposición de productos no conformes el sistema de calidad asegurará mediante procedimientos descritos que:

La autoridad y responsabilidad de la revisión y disposición de los productos no conformes se encuentra detenida claramente.

El resultado la revisión puede incluir:

No le trabajo, con el propósito de satisfacer los requisitos especificados.

Aceptación y reparación.

De clasificación, aplicaciones alternativas.

Rechazar o desechar.

COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.

Cuando contra todo le especifique, la organización comunicará a su cliente o representante de la descripción de la no conformidad.

NO CONFORMIDAD ES TÉCNICAS O ADMINISTRATIVAS.

Dentro de un sistema de calidad existe otro tipo de no conformidad que está la conformidad después de ser de dos tipos; técnicas administrativas.

Es tema de calidad deberá desarrollar procedimientos por escrito para las no conformidad es técnicas administrativas, así como la conservación de registros de calidad.

ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA INVENTIVA.

Acción correctiva.

El procedimiento para la realización de acción correctiva contemplará como mínimo:

Su investigación de las causas de la conformidad, análisis de los procesos, reportes de tierras, con el fin de eliminar causas potenciales.

ESTABLECER MEDIDAS PREVENTIVAS.

Verificación de dilatación de las acciones correctivas.

Modificación procedimientos, como resultado del acción correctiva.

ACCIÓN PREVENTIVAS.

El procedimiento para la acciones preventivas incluye como mínimo:

Selección de las fuentes de información, tales como procesos y operaciones de trabajo que acatará calidad del producto y/o servicio.

RESULTADO LAS AUDITORIAS DE CALIDAD, INFORMES DE SERVICIO Y RECLAMACIONES.

Determina el proceso para prevenir cualquier problema.

Implantar las acciones preventivas que aseguren su efectividad.

Asegura que las acciones preventivas se someten a revisión por parte de la dirección.

MANEJO, ALMACENAMIENTO, ENPAQUE, CONSERVACIÓN Y ENTREGA.

El sistema de calidad establecerá procedimientos para:

MANEJO.

Cuyo objetivo será la prevención del daño o deterioro de los productos.

ALMACENAMIENTO.

Desarrollo de procedimientos para la recepción y despacho de los productos, por otro lado, la recepción definida haya sido grandes de almacenamiento seguros para recibir y almacenar productos.

EMPAQUE Y CONSERVACIÓN.

Procedimientos para controlar los operaciones en parte, embalaje y mercado la recepción debe identificar, preservar y se agregaron producto deteriorado desde la recepción hasta que dirige ser parte de la responsabilidad del organización.

ENTREGA.

Establece procedimientos que aseguren la protección de la productos hasta entrega.

CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD.

Registros de calidad de sistema son documentados que nos demuestra la evidencia objetiva liquido procesos técnicos y administrativas han sido efectuados conformes con los requisitos de calidad establecidos.

EXISTEN LAS CATEGORÍAS DE REGISTRO:

permanentes: se conserva durante todo el ciclo del vida del bien un elemento y sirven para el cumplimiento de los requisitos establecidos.

NO PERMANENTES: SON AQUELLOS DOCUMENTOS RUTINARIOS.

Un documento se considera registro de calidad cuando un formato es avalado por una firma autorizada o no seguir aseguramiento de calidad(selló oficial).

REGISTROS DE CALIDAD CUMPLIRÁN CON LOS SIGUIENTES GRUPOS:

Identificables: clasificarse archivado de manera organizada.

Legibles: que se comprenda la información contenida.

Recuperables: exista la aprobación por el personal autorizado y que permita la reproducción de registros.

LOS REGISTRO DE CALIDAD TIENE UNA FUNCIÓN DESERTIFICA QUE:

El sistema de calidad se está aplicando en la organización.

Los productos y servicios cumbre con los requisitos establecidos.

Lo proceso se realizan con personal, equipos procedimientos calificados.

RESULTADO DE AUDITORIAS INTERNAS, ACCIONES CORRECTIVAS EN PREVENTIVAS

Auditorias de calidad internas.

Sistema de calidad establecerá y mantendrá procedimientos para la planificación de auditorias de calidad internas.

LA AUDITORIAS DE CALIDAD INTERNAS DEBERÁN CUMPLIR:

con una programación previamente establecida.

La realización de las auditorias de calidad se llevarán a cabo con personal independiente del área auditar.

Resultado del auditorias quedaron registrados, como prueba de la evidencia objetiva de su realización.

El área auditar a tomar acciones correctivas oportunamente, de acuerdo con las deficiencias encontradas.

El seguimiento de las auditorias realizadas deben verificar el registros de complementación y equidad las acciones correctivas efectuadas.

El propósito de las auditorias de calidad internas la mejora continua sistema de calidad implantar en organización :

AUDITORIAS DE CALIDAD.

- INTERNAS
-
- PROGRAMADAS
- NO PROGRAMADAS
-
- CIRCUNSTANCIAS ESPECIALES
-
- BAJO PETICIÓN DEL AREA

EN UN SISTEMA DE CALIDAD EXISTEN PROCEDIMIENTOS POR ESCRITO PARA IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN:

La organización capacitada determina el directivo mandos internos y personal operativo en el manejo de la metodología de sistema de calidad, con el fin de motivar al personal e implementación de sistema de calidad.

Se conserva registros termine antes de la capacitación brindada al personal de la organización.

CAPACITACIÓN.

Estas actividades de primordial importancia que antes de hacer cualquier tipo de cambio en empresa es necesario que personal esté consciente y convencido de lo que va a realizar.

La capacitación inicial puede dividirse en tres partes:

La capacitación de auditores internos.

Pláticas al personal sobre el ISO-9000 y su importancia
pláticas sobre la expectativas, y probabilidades de conseguir la certificación.

CICLO DE CAPACITACIÓN Y EDESTRAMIENTO

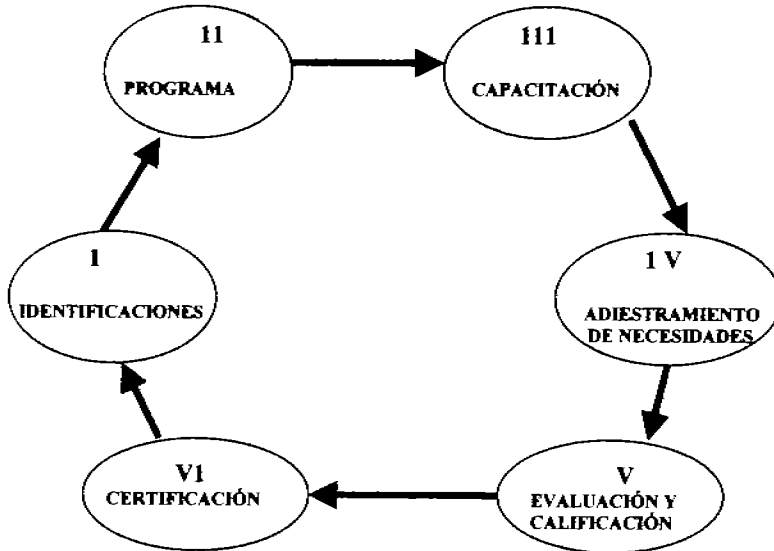


Fig.14

Se establecerán procedimientos descritos para la realización del servicio, según lo especifique contrato.

LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE INVOLUCRA:

Descripción del servicio, su alcance y utilidad.

Asegurar la participación de los clientes para que contribuyan con las mejoras de servicio.

DETERMINAR RELACIÓN ENTRE SERVICIO, LA OFERTA Y LAS NECESIDADES DEL REALES DEL CLIENTE.

Procesos de comercialización:

Establece las necesidades del cliente mediante una comparación del servicio ofrecido y las expectativas del cliente.

Consultar con las áreas de servicio de la organización para verificar a nivel de calidad en la presentación del servicio .

Investigación continua para analizar los cambios y necesidades del mercado, nuevas tecnologías y el impacto de la competencia.

TÉCNICAS ESTADÍSTICAS.

La organización establecerán procedimientos para mantener, implantar y controlar la aplicación de técnicas estadísticas.

Es importante que la organización identifique las características del producto y/o servicio que necesitan autorización de rutas estadísticas, con el fin de seleccionar las técnicas estadísticas más apropiadas.

LAS SIGUIENTES A LAS TÉCNICAS ESTADÍSTICAS MÁS COMUNES EN UN SISTEMA DE CALIDAD:

Gráfica de control

PARETO

CAUSA-EFECTO

HISTOGRAMA

DISPERSIÓN

EXTRACCIÓN.

2.7 ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD ISO-9000

Actividades a realizar el implementación del sistema de calidad ISO-9000

Convencimiento y compromiso real de los niveles directivos de la empresa/institución.

Formación de un comité de calidad y/o áreas responsables del desarrollo seguimiento implementación y verificación del sistema.

Elaboración de un programa de actividades y elaboración de una matriz de responsabilidades desarrollo de la documentación de sistema de calidad ISO-9000.

Inducción al manejo de la normativa ISO-9000 (tanto a personal directivo como operativo).

Difusión implementación del sistema ISO-9000 a lo ancho y a lo largo de la empresa.

Formación de auditores internos de la empresa/institución.

Auditorías internas para detectar no/conformidades e implementar las correspondientes acciones correctivas.

Si se desea obtener la certificación se seleccionan un organismo de certificación.

Nota: para diseño de desarrollo de implementación del sistema ISO-9000 la empresa institución puede recurrir a consultores externos y así lo desea.

El proceso de acreditación usualmente consiste en una evaluación inicial y un seguimiento periódico por parte del acreedor de acuerdo con los requerimientos de la EN- 45012.

"Criterios generales para la empresa certificada de un sistema de calidad."

PROYECTO EJECUTIVO PARA EL DESARROLLO EN IMPLEMENTACIÓN DE SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD.

PROYECTO EJECUTIVO PARA ELABORACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DE SISTEMA ASEGURAMIENTO DE CALIDAD.

2.8 PERSPECTIVAS Y BENEFICIOS DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD ISO-9000.

Beneficios de la implantación de un sistema de aseguramiento de calidad.

Se cumple con los requisitos de calidad desde el diseño.

Se disminuyen os costos desde el punto de vista de que la calidad no cuesta, lo que cuestan son los errores.

Se aumenta la productividad al tener personal más capacitado y al realizar el trabajo en forma estandarizada.

SE DISMINUYEN LOS RECHAZOS Y RETRABAJOS.

Se tiene perfectamente bien identificadas las acciones correctivas y la secuencia óptima para llevarlas a cabo.

LO QUE NO ES ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

NO ES UNA ACTIVIDAD DE VERIFICACIÓN MINUCIOSA.

NO ES UN ENEORME PRODUCTOR DE PAPELEO BUROCRÁTICO.

NO ES UNA AREA DE COSTOS EXCESIVOS.

NO ES EL COTROL DE CALIDAD INTERNACIONAL.

CAPÍTULO 3

NORMATIVA ISO-
9000:2000.

Generalidades.

Esta norma internacional establece los requisitos para un sistema de gestión de la calidad del cual puede utilizarse por una organización para orientarse a la satisfacción del cliente, satisfaciendo los requisitos de este y los reglamentos que se han de aplicación. Asimismo puede utilizarse por partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de una organización para satisfacer los requisitos del cliente y los reglamentarias.

Es aquel que la adopción de un sistema de gestión de la calidad sea una decisión estratégica de la organización, el diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización está influenciado por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y tamaño y estructura de la organización, no es el propósito de esta norma internacional proporcionar uniformidad en estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.

Se enfatiza que los requisitos del sistema de gestión de calidad especificados en esta norma internacional son complementarios a los requisitos técnicos para productos.

Enfoque basado en los procesos.

Esta norma internacional estimula la adopción de una orientación a procesos para la gestión de calidad.

Cualquier actividad que reciben trabas (INPUTS) y las convierten en salidas (OUTPUTS) puede ser considerada como un proceso. Para que las organizaciones funcionen eficazmente, tienen que identificar a discreción a numerosos procesos interrelacionados. Frecuentemente la salida de un proceso formará directamente la entrada del siguiente proceso. La identificación sistemática y la gestión de los diferentes procesos empleados dentro de una organización, y las interacciones entre tales procesos podrán referirse como "orientación y procesos".

El modelo reconoce que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como entradas, el seguimiento de la satisfacción del cliente es necesario para evaluar y validar si se ha satisfecho los requisitos del cliente, este modelo no reflejar los procesos de una forma detallada, pero cubre todos los requisitos de esta norma internacional.

Relación con la norma internacional ISO 9004.

Esta edición de la norma ISO 9001 ha sido desarrollada con una parte de un par consistente del norma de sistemas de gestión de la calidad, siendo la otra parte la norma internacional ISO 9004 2000. Las dos normas internacionales están diseñadas para su utilización conjunta, pero puede utilizarse como documentos independientes. Aunque las dos normas tienen diferentes ámbitos de aplicación, tienen una estructura similar para facilitar su utilización.

Esta edición de la norma ISO 9001 especificados requisitos para un sistema de gestión de la calidad que podría utilizarse para su aplicación a nivel interno por las organizaciones. Para certificación, o con fines contra actuales.

La norma ISO 9004: 2000 proporciona recomendaciones sobre un rango más amplio de objetivos de un sistema de gestión de calidad, orientados a mejorar el funcionamiento global de una organización. La norma ISO 9004: 2000 no es una guía para implantar la norma ISO 9001: 2000 ni está pensada para su utilización con fines contra actuales o de certificación.

Compatibilidad con otros sistemas de gestión.

Están internacional será desarrollado para hacer compatible con otras normales tema de gestión internacionalmente reconocidas. Esta alineada con la norma ISO 14001, 1996, con la finalidad de mejorar la compatibilidad de la dos normas en beneficio de la comunidad de usuarias.

Esta norma internacional no incluye requisitos específicos de otros sistemas de gestión, tales como aquellos particulares para la gestión ambiental, gestión de la salud y seguridad del trabajo o gestión financiera. Sin embargo, esta norma internacional permitirá una organización integra o alineada requisitos de su propio sistema de gestión con requisitos de un sistema de gestión relacionados en algunos casos podría ser posible para una organización a la en los sistemas de gestión existentes con la finalidad de establecer un sistema de gestión de la calidad que cumpla con los requisitos de esta norma internacional.

3.1 OBJETO EL CAMPO DE APLICACIÓN.

3.1.1 generalidades.

Esta norma internacional especificados requisitos para un sistema de gestión de la calidad, aplicables cuando una organización necesita :
demostrar su capacidad para suministrar de forma consistente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los requisitos reglamentarios aplicables y;
Conseguir la satisfacción del cliente a través de la efectiva aplicación del sistema, incluidos los procesos para, la mejora continua y la prevención de no conformidades.

Nota 1: el seguimiento de la satisfacción del cliente, requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha satisfecho o no los requisitos del cliente.

Los requisitos especificados en esta norma internacional son genéricos y aplicables a toda las organizaciones, con independencia del tipo, tamaño y los productos suministrados.

Se pretende que todos los requisitos de esta norma internacional sean aplicados. Sin embargo en situaciones particulares, podría deslucir ciertos requisitos.

3.1.2 Exclusiones permitidas.

La organización puede excluir únicamente los requisitos del sistema de gestión de calidad que no afecten a la capacidad de la organización ni la absuelvan de su responsabilidad, para suministrar productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarias aplicables.

Quando serán las exclusiones permitidas, no deberá pretender ser la conformidad con esta norma internacional, esto y fluye situaciones donde el cumplimiento de los requisitos reglamentarios permiten exclusiones que exceden de aquellas permitidas por esta norma internacional.

3.2 NORMAS PARA CONSULTA.

La norma internacional citada abajo, contiene disposiciones que, a través de referencias en este texto, constituye el T 1 disposiciones de esta norma internacional. Como la norma de referencia está fechada, las modificaciones 1 posteriores, o las revisiones, de la citada norma internacional no son aplicables. No obstante, se recomienda las partes que se base en sus acuerdos en esta norma internacional que estudien la posibilidad de aplicar la edición más reciente de las norma internacional cada abajo. Los miembros de IEC E ISO en cada momento.

Proveedor-organización-cliente.

El término "organización" sustituye el término "proveedor" que se utilizó previamente para referirse a la mitad a la cual era la aplicación esta norma internacional. El término "proveedor" se utiliza actualmente en lugar del término "subcontratista". Los cambios sean introducido a reflejar el vocabulario utilizado por las organizaciones.

Producto: resultado de un proceso.

Nota 3 se han acordado cuatro categorías genéricas de productos:

HADWARE.
SOFTWARE.
SERVICIOS.
MATERIALES PROCESADOS.

La mayoría de los productos son combinaciones de alguna de las cuatro categorías genéricas del producto.

Si el producto combinado es denominado HARDWARE, material procesado, SOFTWARE o servicio depende del elemento dominante.

Nota 4: adaptador de la norma ISO 9000: 2000.

Características de un sistema de calidad ISO 9000-2000 .

- Involucramiento y capacitación continua de toda la gente.
- Detección de necesidades reales
- Documentación concreta de las necesidades del cliente.
- Enfocar toda las políticas y decisiones estratégicas de la organización para satisfacerlas.
- Desarrollo de proveedores. Flujo de trabajo continuo y eficiente desde su origen.
- Medición de la calidad.
- Promoción y participaciones en actividades relacionadas con la calidad a nivel nacional e internacional.

Un sistema de gestión de la calidad tipo ISO 9000: 2000 debería ser una decisión estratégica de la organización..

El diseño y la adaptación del sistema de gestión de calidad está influenciado por diferentes necesidades, objetivos particulares, productos suministrados, los procesos empleados, el tamaño y estructura de la organización.

- Los requisitos del sistema de gestión de calidad especificados por ISO- 9000: 2000 son necesariamente complementarios a los requisitos del producto.
- El sistema de gestión de la calidad deberá diseñar con un enfoque de proceso para facilitar:
- El cumplimiento y comprensión de los requisitos.
- La necesidad de considerar los procesos en términos de valor agregado.
- La obtención de resultado de desempeño y la efectividad de los procesos combasen medidas objetivas.

Principales cambios que aporta ISO-9000: 2000.

- Mayor enfoque hacia la satisfacción del cliente.

(Encuestas, carta de satisfacción, aplicación de indicadores).

- Énfasis en el trabajo desde el punto de vista procesal.

(Trabajar mediante planes de calidad).

- Consideración es explícita de la mejora continua

(¿qué tanto mejor haremos en un año, por la próxima auditoria?).

- Determinación de los indicadores.

(Por área, proceso, etc.).

- Agrupamiento de los requisitos de conformidad.

(Revisión del contrato, control de las adquisiciones registros de calidad, etc.).

- De acuerdo con su naturaleza.
- Responsabilidad de la dirección.
- Administración de recursos.
- Administración de proceso.
- Medición, análisis y mejora.
- Aplicación de los ocho principios del administración de la calidad.

(Liderazgo, participación del personal, etc.).

- Metodologías con el enfoque es lícito para la administrados negocios.

Desaparecerán los modelos ISO 9002 e ISO 9003 quedando como modelo universal ISO 9001.

El control del diseño de ISO 9001 se refiere también el diseño del servicio.

Tomar en cuenta los aspectos en el medio ambiente y la sociedad en general.

Consideración de requisitos legales del servicio.

Las norma ISO 9000 versión 2000 están diseñadas como una metodología que provocará un mejor desempeño de los negocios, cuidada de satisfacer a los clientes, proveedores y clientes internos, beneficiarios y sociedad en general.

3. 4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Requisitos generales.

La organización de establecer, documentar, implantar, mantener y mejora continua ambiente un sistema decisión de calidad de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

Para implementar el sistema decisión de calidad la organización de:
y notificar los procesos necesarios para el sistema decisión de la calidad.

Determinar la secuencia e internacional de estos procesos.

Determinar los métodos y criterios requeridos para asegurar el funcionamiento efectivo y el control de procesos.

Medio, realizar el seguimiento y analizar estos procesos, implantar las acciones necesarias para lograr resultados planificado y la mejora continua.

La realización de gestión a estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

3. 5 REQUISITOS GENERALES DE DOCUMENTACIÓN.

La documentación del sistema decisión de calidad debe incluir:
los procedimientos documentado requeridos en esta norma internacional.

Los documentos requeridos por la organización para asegurar el funcionamiento efectivo y el control estos procesos:

Nota 5: donde aparezca el término "procedimiento documentado" dentro de esta norma internacional, se refiere el procedimiento se ha establecido, implantado y mantenido.

La extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad debe depender de:
el tamaño y tipo de organización;

La complejidad en interacción de los procesos

Competencia del personal.

Nota 6: los procedimientos documentado los documentos pueden estar en cualquier formato o tipo de medio.

Responsabilidad de la dirección.

Compromiso de la dirección.

La dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso para el desarrollo y mejora del tema de gestión de calidad por medio de:

comunicar a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarias;

- Establecer la política de la calidad y los objetivos de la calidad;

- Lleva a cabo la reediciones por la dirección;
- Asegurar la disponibilidad de recursos necesarios.
- Enfoque al cliente.

La alta dirección de asegurar que las necesidades y expectativas del cliente se determinan, convierten en requisitos y se cumplan con el propósito de lograr la satisfacción del cliente.

Nota 7: al determinar las necesidades y expectativas del cliente, es importante considerar las obligaciones referida al producto. Incluyendo los requisitos legales y reglamentarias.

Política de calidad.

La alta dirección de asegurar que la política de la calidad:

Es adecuada a) propósito de la organización;

Incluye compromiso de satisfacer los requisitos y de la mejora continua;

Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad;

Es comunicar a cliente en vida por los niveles apropiados de la organización;

Es revisada para conseguir una continua educación.

La política de la calidad debe controlarse.

Planificación.

Objetivos de la calidad.

La alta dirección debe asegurar que los objetivos de la calidad son establecidos para las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad debe ser mediales y consistentes con la política de la calidad, incluyendo el compromiso de mejora continua. Los objetivos de la calidad debe incluir aquellos necesarios para satisfacer los requisitos para producto.

Planificación de la calidad.

La alta dirección debe asegurar que los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de la calidad son identificados y planificado. Los resultados de la planificación deben documentarse.

La planificación debe incluir:

Los procesos del sistema decisión de calidad, considerando las exclusiones permitidas.

No recursos necesarios;

La mejora continua del sistema de gestión de calidad.

La planificación debe asegurar que los cambios se realiza de una forma controlada y que la integridad del sistema decisión de la calidad se mantiene durante estos cambios.

Administración.

Generalidades.

Los apartados siguientes describen la administración del sistema de gestión de calidad

Responsabilidad y autoridad.

Las funciones y sus interrelaciones dentro de la organización, incluyendo las responsabilidades y autoridades, deben definirse y comunicarse con objeto de facilitar una gestión de la calidad es el IVA.

Representantes de la dirección.

La alta dirección debe designar un (os) miembro (s) de la dirección quien (es), con independencia de otra responsabilidades, debe atender la responsable y la autoridad que incluya:

Asegurar que los procesos del sistema de gestión de calidad son establecidos y mantenidos;

Informar a la alta dirección del funcionamiento del sistema de gestión de la calidad. Incluyendo las necesidades para la mejora;

Promover la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todo los niveles de la organización.

Nota 8: la responsabilidad del representantes de la dirección puede incluir relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el sistema de gestión de calidad.

Comunicación interna.

La organización de asegurar la comunicación entre los diferentes niveles y funciones referente a los procesos del sistema decisión de calidad y su efectividad.

Manual de la calidad.

Debe establecerse y mantenerse humano al de calidad que incluya lo siguiente:

El campo de aplicación del sistema decisión de calidad, incluyendo detalles de, ni justificación para cualquier exclusión;

Los procedimientos documentado o referencia a ellos;

Una descripción de la secuencia e interacción de los procesos incluidos en el sistema de gestión de la calidad.

El manual de la calidad debe estar comprobado.

Nota 9 : el manual de la calidad puede ser parte de la documentación general de la organización.

1. Control de los documentos.
2. Deben controlarse los documentos requeridos por el sistema decisión de calidad.
3. Debe establecerse un procedimiento documentado para:
4. Aprobar los documentos para verificar su adecuación antes de su edición;
5. Revisada, actualizar cuando sea necesario y aprobar nuevamente los documentos;
6. Identificar la revisión en vigor de los documentos;

Asegurar que las versiones apropiadas de los documentos aplicables están disponibles en los puntos de utilización;

Asegurar que los documentos de origen externo está en identificados y su distribución esta controlada;

Prevenir el uso involuntario de los documentos obsoletos y para aplicarles una identificación adecuada si se conservan con cualquier propósito.

Los documentos definidos como registro de la calidad deben controlarse.

Control de los registro de la calidad.

Deben controlarse los registro requeridos por el si tema de gestión de la calidad. Registro deben mantenerse para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos y del funcionamiento efectivo es tema de gestión de calidad. De establecerse un procedimiento documentado para la implicación, almacenamiento, recuperación, protección, tiempo de conservación y disposición de la registro de la calidad.

Revisión por la dirección.

Generalidades.

La alta dirección debe, a intervalos planificados, revisar el sistema de gestión de la calidad distendido para asegurar su continua consistencia, adecuación y efectividad. La revisión de evaluar la necesidad de realizar cambios les tema de gestión de la calidad de la organización, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Entrada para la revisión

Las entrada para la revisión por la dirección debe incluir el funcionamiento dual y las oportunidades de mejora asociadas a: resultado de auditoria;

- Retroalimentación de los clientes;
- Funcionamiento de los procesos y conformidad del producto;
- Situación de las acciones correctivas y preventiva;
- Seguimiento de las acciones derivadas de las ediciones anteriores de la dirección;
- Cambios que podrían afectar al sistema decisión de calidad.
- Resultado de la revisión.
- Resultado de revisión por la dirección debe incluir acciones asociadas a:
- Mejora del sistema decisión de calidad y sus procesos;
- Mejora del producto de la relación con los requisitos del cliente;
- Necesidades de recursos.
- No resultado de la revisión por la dirección deben registrarse.

3. 6 GESTIÓN RECURSOS

Suministra de recursos

La organización debe determinar y proporcionar en el momento adecuado, no recursos necesarios para:

Implantar y mejorar los procesos les tema de gestión de la calidad y lograr la satisfacción del cliente.

Recursos humanos

Asignación de personal

El personal que tenga responsabilidades definida en el sistema de gestión de calidad debe ser competente basándose en educación, formación, habilidades prácticas y experiencia aplicables.

Formación, sensibilización y competencia

La organización debe:

Determinar las necesidades de competencia para el personal que realiza actividades que afectan la calidad;

Proporcionar la formación para satisfacer dichas necesidades;

Evaluar la efectividad de la formación proporcionada;

Asegurar que sus empleados son consiguientes de la relevancia e importancia de sus actividades y cómo contribuye a la consecución de los objetivos de la calidad;

Mantenerla registros apropiadas de la educación, experiencia, formación y calificaciones

Infraestructura

La organización debe identificar, proporcionar y mantener las instalaciones necesarias para lograr la conformidad del producto, incluyendo:

- Espacio de trabajo e instalaciones asociadas;
- Equipo, hardware y software;
- Servicios de apoyo.
- Ambiente trabajo

La organización de identificar y gestionar los captosres físicos y humanos del entorno de trabajo necesario para lograr la conformidad del producto.

3. 7 Realización del producto

Planificación de los procesos de realización

La realización del producto de la secuencia de procesos y sub. procesos requeridos para la obtención del producto.

La planificación de los procesos de realización debe ser consistente con los otros requisitos del sistema de gestión de la calidad de la realización y debe estar documentado en una forma adecuada a los métodos operativos de la organización.

En la planificación de los procesos para la realización del producto, la organización de determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

Los objetivos de la calidad para el producto, proyecto o contrato;

La necesidad de establecer procesos y documentación, y proporcionar recursos medios específicos para el producto;

Actividades de verificación y validación, y los criterios para la aceptación;

Los registros que sean necesarios para proporcionar confianza con la conformidad del procesos y de los productos resultantes.

Nota 10: la documentación que describe los procesos del sistema de gestión de la calidad se aplica para un producto, proyecto o contrato específico puede dominarse con un plan de calidad.

Procesos relacionados con los clientes

- Identificación de los requisitos de los clientes.
- La requisitos del producto especificado por el cliente, incluyendo los requisitos para disponibilidad, entrega y apoyo;
- Los requisitos del producto no especificado por el cliente pero les es para la utilización prevista o especificada;
- Las obligaciones asociadas al producto, inequisitos legales y reglamentarias;

revisión la requisitos del producto

La organización debe revisar los requisitos identificados por el cliente conjuntamente con los requisitos adicionales determinados por la organización cuya parte está revisión debe realizarse antes de que se quiera un compromiso con el cliente para suministrar un producto (P. E. el envío de una oferta, aceptación de un pedido o contrato), y debe asegurar que:

No requisitos del producto están definidos;

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de la requisitos. Los requisitos de clientes son confirmados antes de su aceptación;

Las diferencias existentes entre los requisitos del pedido o contrato y los expresados previamente (P. E. en una oferta o presupuesto), son resueltas;

La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Los resultados de la revisión y de las acciones de seguimiento posterior es deben controlarse.

Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurar que la documentación pertinente se modifica. La realización debe asegurar que el personal apropiado es consistente de los requisitos modificado.

Comunicación con los clientes

La realización debe identificar implantar después sesiones para la comunicación con los clientes, relativas a:

- La información sobre el producto;
- El tratamiento de preguntas, contratos y pedidos, incluyendo las modificaciones
- La retroalimentación del cliente, incluyendo sus relaciones.
- Diseño y/o desarrollo
- Planificación del diseño y/o desarrollo
- De la organización debe planificar y controlar el diseño y/o desarrollo del producto.

La planificación del diseño y/o desarrollo debe establecer :

Las etapas de los procesos de diseño y/o desarrollo;

Las actividades de revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y/o desarrollo.

La responsabilidades y autoridades para las actividades del diseño y/o desarrollo.

Deben gestionarse las interfaces entre los diferentes grupos implicados en el diseño y/o desarrollo para asegurar una comunicación eficaz y una claridad de responsabilidades.

No resultado de la planificación deben actualizarse, cuando sea apropiado, a medida que progresa el diseño y/o desarrollo.

Entrada al diseño y/o desarrollo.

Deben definirse y documentadas en las entradas relacionadas con los requisitos del producto. Estas deben incluir:

Los requisitos funcionales y de rendimiento;

La requisitos legales y reglamentarias aplicables;

Cualquiera otro requisito esencial para el diseño y/o desarrollo.

Estas entradas deben registrarse para verificar su adecuación. No requisitos incompletos. Ambiguos o conflicto deben resolverse.

Calidad del diseño y/o desarrollo.

La salida del procesos del diseño y/o desarrollo deben documentarse de manera que permita sus verificación en la relación a los requisitos de entrada de diseño y/o desarrollo.

La salida del diseño y/o desarrollo deben:

Satisfacer los requisitos de entrada del diseño y/o desarrollo;

Proporcionar la información apropiada para las operaciones de producción y de servicio contener o referencia a los criterios de aceptación para el producto.

Definir las características del producto que son esenciales para su utilización segura y apropiada.

Los documentos de la calidad del diseño y/o desarrollo deben aprobarse antes de su puesto el uso.

Revisión del diseño y/o desarrollo.

En las etapas adecuadas, debe realizarse revisión sistemática del diseño y/o desarrollo para :

Evaluar la capacidad para satisfacer los requisitos;

Índice de problemas y proponer acciones de seguimiento.

Los participantes en dicha revisión del deben incluir representantes de las funciones comprometidas con la (s) fase (s) del diseño y/o desarrollo que se está realizando. Los resultados a revisiones y las y dientes acciones de seguimiento, deben registrarse.

Verificación del diseño y/o desarrollo.

Sería analizar la verificación del diseño y/o desarrollo, para asegurar que la salida satisfacen las entradas del diseño y/o desarrollo. No resultado de la verificación y las subsiguientes acciones de seguimiento, deben registrarse.

Validación del diseño y/o desarrollo.

Sería realizar la validación del diseño y/o desarrollo para confirmar que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su uso previsto. Siempre que sea aplicable, la validación debe completarse antes de la entrega o implantación del producto. Cuando no sea práctico llevar a cabo una validación completa antes de la entrega o implantación, debe llevarse a cabo una validación parcial en la extensión que sea aplicable.

Los resultados de la validación y las subsiguientes acciones de seguimiento deben registrarse.

Control de cambios del diseño y/o desarrollo.

los cambios del diseño y/o desarrollo deben identificarse. Documentarse y controlarse. Esto incluye la devaluación del efecto de los cambios sobre las partes, componentes y los productos entregados. Los cambios deben verificar según invalidarse, cuando sea apropiado, y a aprobarse antes de su implantación.

Resultados la revisión de los cambios y las subsiguientes acciones de seguimiento deben documentadas.

No 11: véase la norma ISI-10007 para recomendaciones.

Compras

Control de compras

La realización debe controlar sus procesos de compra para asegurar que el producto adquirido cumple lo requisitos. El tipo y alcance del control debe depender del efecto sobre los procesos de realización posteriores y su resultado.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en su función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Los criterios para la selección y evaluación periódica deben definirse. Los resultados de la evaluación y la subsiguientes acciones de seguimiento deben registrarse.

Información de las compras

Los documentos de compras deben contener información que describe el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- El producto
- Los procedimientos
- Los procesos
- Los equipos
- El personal;

Requisitos del sistema de gestión de calidad.

La organización debe asegurar la adecuación de los requisitos especificados contenidos en los documentos de compra antes de su lanzamiento.

Verificación de los productos comprados

La realización debe identificar e implantar a las actividades necesarias para la verificación del producto comprado.

Cuando la organización o su cliente propongan llevar a cabo actividades de verificación en las instalaciones del proveedor, la realización debe especificar en la información de compra, las disposiciones requeridas para la verificación y el método para la puesta en circulación del producto.

Operaciones de producción y de servicio.

Control de las operaciones

La organización debe controlar las operaciones de producción y de servicio a través de :

La disponibilidad de información que se especifique en las características del producto;

Donde sea necesario, la disponibilidad en acciones de trabajo;

Utilización y el mantenimiento del equipo apropiado para las operaciones de productos y servicios.

La disponibilidad y utilización de equipos de medición y seguimiento;

La implantación de actividades de seguimiento;

La plantación de procesos definidos para la liberación como la entrega y actividades aplicables posteriores a la entrega.

Identificación y trazabilidad

Cuando sea apropiado, la organización debe revisar el producto por medios apropiados. A través de las operaciones de producción y de servicio.

La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de medición y seguimiento.

Cuando la trazabilidad sea un requisito. La organización debe controlar y registrar en la identificación única del producto.

Vienes de cliente

La realización debe cuidar los bienes de los clientes mientras estén bajo control de la organización o estén siendo utilizados por la organización. La organización debe identificar, verificar, proteger y mantener los bienes de cliente suministrada para su utilización o incorporación dentro del producto. Cualquier bien del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se estime que es inadecuado para su uso debe ser registrado y comunicado al cliente.

Nota 12: los bienes del cliente puede incluir la propiedad intelectual (información confidencial suministrada).

Conservación del producto.

La organización debe preservar la conformidad del producto con los requisitos del cliente durante el proceso interno y le entrega final al destino deseado. Esto debe incluir la identificación, manipulación, en bala que, almacenamiento y protección.

Esto debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un producto.

Validación de los procesos.

La organización debe validar cualquier proceso de producción y de servicio en escuadra salida resultante no pueda ser verificada por medio de una medición posterior o seguimiento. Esto incluye cualquier proceso donde las deficiencias puede ponerse de manifiesto solamente después de la utilización del producto o cuando el servicio haya sido entregado.

La validación debe demostrar la capacidad de los procesos para alcance los resultados planificados.

La realización de establecer disposiciones para la validación que deben incluir. Cuando sea aplicable.

- La calificación de procesos;
- La calificación de los equipos y el personal;
- La utilización de procedimientos y metodologías definidas;
- Requisitos para los registros;
- La re-validación.

3. 8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Planificación

La realización debe definir, planificar e implantar a las actividades de medición y seguimiento necesarias para asegurar la conformidad y la consecución de la mejora. Esto debe incluir la determinación de la necesidad para, y la utilización de, los métodos aplicables incluyendo las técnicas estadísticas.

Medición y seguimiento

Satisfacción del cliente

La realización debe hacer un seguimiento de la información sobre la satisfacción y/o insatisfacción del cliente como una severidad de la prestaciones del sistema de gestión de calidad. De establecerse los métodos para obtener dicha información.

Auditoria interna

La organización debe llevar a cabo de forma periódica auditorias internas para determinar si el sistema de gestión de calidad:

Es conforme con un requisito de esta norma internacional;

Ha sido implantado y mantenido efectivamente.

La realización debe planificar el programa de auditorias tomando en cuenta el estado y la importancia de las actividades y áreas a auditar, así como los resultados de auditorias previas. Se debe definir el alcance de la auditoria, su frecuencia y metodología. Las auditorias debe ser realizadas por personal diferente de aquel que realiza la actividad a ser auditada.

Un procedimiento documentado debe contemplar las responsabilidades y requisitos para la realización de auditorias, asegurar su independencia, registrar resultados de informar a la dirección.

La dirección debe adoptar las acciones correctivas oportuna sobre las deficiencias encontradas durante la auditoria.

Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de la implantación de las acciones correctivas, y el informe de los resultados de la verificación.

Nota 13: véase la norma ISO-10011 para recomendaciones.

Medición y seguimiento de los procesos

La realización debe aplicar métodos apropiado para la medida y el seguimiento de los procesos de realización necesarias para satisfacer lo requisitos del cliente. Esto debe confirmar la capacidad continua de cada proceso para satisfacer su finalidad prevista.

Medición y seguimiento del producto

La realización debe medir y hacer un seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos para el producto. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto.

Debe documentarse evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros deben indicar la autoridad responsable de la puesta en uso del producto.

No se debe proceder a la puesta en uso del producto o a la entrega de servicio hasta que se hayan completado satisfactoriamente todas las actividades especificadas, a menos que el cliente apoyó la cosa.

Control de la no conformidades

La organización debe asegurar que producto que no conforme con los registros, es identificado y controlado para prevenir su utilización o que entregaron o intencionada. Estas actividades debe estar definidas en un procedimiento documentado.

Los productos no conformes deben corregirse y somete sea una nueva verificación después de su corrección para demostrar su conformidad.

Cuando se detecta un producto no conformes después de la entrega o cuando se ha mostrado su utilización, la organización debe adoptar las acciones apropiadas respecto de las consecuencias de la no conformidad.

Usualmente se requiere que la rectificación propuesta del producto no conformes sea comunicada para concesión o. Al cliente, usuario final, Inc. y la legal hubo otra entidad.

Análisis de datos

La realización debe recopilar y analizar los datos apropiado para determinar la adecuación y la eficiencia del sistema de gestión de la calidad y para identificar donde pueden realizarse mejoras. Esto incluye datos generados por las actividades de medición y seguimiento y por cualquier otra fuente relevante.

La organización debe analizar estos datos para proporcionar información sobre:

- La satisfacción y/o insatisfacción de los clientes;
- La conformidad con los requisitos del cliente;

- Las características de los procesos, producto y sus tendencias
- Los proveedores
- Mejora
- Planificación para la mejora continua

La realización debe planificar y gestionar los procesos necesarios para la mejora continua de sistema de gestión de la calidad.

La realización debe facilitar la mejora continua del sistema de gestión de la calidad por medio de la utilización de la política de la calidad, directivos, resultados de las auditorias, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

Acciones correctivas

La realización debe tomar acciones correctivas para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir su repetición. Las acciones correctivas deben ser apropiadas al impacto de los problemas encontrados.

- El procedimiento documentado para las acciones correctivas deben definir requisitos para:
- Identificar las no conformidad es (incluyendo las quejas de los clientes);
- Determinar las causas de la falta de conformidad;
- Llevar a la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir;
- Determinar e implante a las acciones correctivas necesarias;
- Registrado resultado de las acciones tomadas;
- Revisar las acciones correctivas tomadas.

Acciones preventivas

La realización debe identificar acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas tomadas deben ser apropiadas al impacto de los problemas potenciales.

1. El procedimiento documentado para las acciones preventivas deben definir requisitos para:
2. Identificar a las no conformidades potenciales y sus causas ;
3. Determinar y asegurar la implantación de las acciones preventivas necesarias;
4. Revisar las acciones preventivas tomadas.

En la siguiente tabla se mencionaron relación que existe entre las normas ISO 9001 versión 2000 y las normas ISO 9001 versión 1994.escribir algo

| ISO/DIS 9001: 2000 | ISO 9001 : 1994 |
|-----------------------------------------|-----------------------|
| 3.1 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN | 1 |
| 3.1.1 GENERALIDADES | |
| 3.1.2 EXCLUSIONES PERMITIDAS | |
| 3.2 NORMAS PARA CONSULTAS | 2 |
| 3.3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES | 3 |
| 3.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | |
| 3.4.1 REQUISITOS GENERALES | 4.2.1 |
| 3.5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN | 4.1 + 4.1.2.2 + 4.2.1 |
| 3.5.1 COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓN | |
| 3.5.2 ENFOQUE AL CLIENTE | |
| 3.5.3 POLÍTICA DE CALIDAD | 4.1.1 |
| 3.5.4 PLANIFICACIÓN | 4.1.1 + 4.2.1 |
| 3.5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD | 4.2.3 |
| 3.5.4.2 PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD | |
| 3.5.5 ADMINISTRACION | |
| 3.5.5.1 GENERALIDADES | 4.1.2 + 4.1.2.1 |
| 3.5.5.2 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD | 4.1.2.3 |
| 3.5.5.3 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN | |
| 3.5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA | |
| 3.5.5.5 MANUAL DE LA CALIDAD | 4.2.1 |
| 3.5.5.6 CONTROL DE DOCUMENTOS | 4.5 |
| 3.5.5.7 CONTROL DE REGISTROS DE CALIDAD | 4.6 |
| 3.5.6 REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN | 4.1.3 |
| 3.5.6.1 ENTRADAS | 4.1.3 |
| 3.5.6.2 SALIDAS | 4.1.3 |
| 3.6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS | 4.1.2.2 |
| 3.6.1 SUMINISTROS DE RECURSOS | |
| 3.6.2 RECURSOS HUMANOS | |

| | | |
|---------|--------------------------------------------------|---------------------------|
| 3.6.2.1 | ASIGNACIÓN DE PERSONAL | 4.1.2.1 |
| 3.6.2.2 | FORMACIÓN SENSIBILIZACIÓN Y COMPETENCIA | 4.18 |
| 3.6.3 | INSTALACIONES | 4.9 |
| 3.6.4 | AMBIENTE DE TRABAJO | 4.9 |
| 3.7 | REALIZACIÓN DEL PRODUCTO | |
| 3.7.1 | PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE REALIZACIÓN | 4.2.3+4.9+4.10+4.15+ 4.19 |
| 3.7.2 | PROCESOS DE REALIZADOS CON LOS CLIENTES | |
| 3.7.2.1 | IDENTIFICACION DE LOS REQUISITOS DEL CLIENTE | |
| 3.7.2.2 | REVISIÓN DE LOS REQUISITOS DEL PRODUCTO | 4.3 |
| 3.7.2.3 | COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE | 4.4 |
| 3.7.3.1 | PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y/O DESARROLLO | 4.4.2 + 4.4.3 |
| 3.7.3.2 | ENTRADAS DEL DISEÑO Y/O DESARROLLO | 4.4.4 |
| 3.7.3.3 | SALIDAS DEL DISEÑO Y/O DESARROLLO | 4.4.5 |
| 3.7.3.4 | REVISIÓN DEL DISEÑO Y/O DESARROLLO | 4.4.6 |
| 3.7.3.5 | VERIFICACIÓN DEL DISEÑO Y/O DESARROLLO | 4.4.7 |
| 3.7.3.6 | VALIDACIÓN DEL DISEÑO Y/O DESARROLLO | 4.4.8 |
| 3.7.3.7 | CONTROL DE LOS CAMBIOS DEL DISEÑO Y/O DESARROLLO | 4.4.9 |
| 3.7.4 | COMPRAS | 4.6 |
| 3.7.4.1 | CONTROL DE COMPRAS | 4.6 |
| 3.7.4.2 | INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS | 4.6 |
| 3.7.4.3 | VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS | 4.6 |
| 3.7.5 | OPERACIONES DE PRODUCCIÓN Y DE SERVICIOS | |
| 3.7.5.1 | CONTROL DE LAS OPERACIONES | 4.9 + 4.10 + 4.12 + 4.19 |
| 3.7.5.2 | IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD | 4.8 |
| 3.7.5.3 | BIENES DEL CLIENTE | 4.7 |
| 3.7.5.4 | CONSERVACIÓN DE PRODUCTO | 4.15 |
| 3.7.5.5 | VALIDACIÓN DE PROCESOS | 4.9 |
| 3.7.6 | CONTROL DE EQUIPOS DE MEDIDA Y SEGUIMIENTOS | 4.11 |
| 3.8 | MEDIDA ANALISIS Y MEJORA | |
| 3.8.1 | PLANIFICACIÓN | 4.10 + 4.20 |
| 3.8.2 | MEDIDA Y SEGUIMIENTO | |
| 3.8.2.1 | SATISFACCIÓN DEL CLIENTE | |
| 3.8.2.2 | AUDITORIA INTERNA | 4.17 |
| 3.8.2.3 | MEDIDA Y SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS | 4.20 |
| 3.8.2.4 | MEDIDA Y SEGUIMIENTO DEL PRODUCTO | 4.10 + 4.20 |
| 3.8.3 | CONTROL DE NO CONFORMIDADES | 4.13 |
| 3.8.4 | ANALISIS DE DATOS | 4.14 + 4.20 |
| 3.8.5 | MEJORA | |
| 3.8.5.1 | PLANIFICACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA | 4.13 + 4.9 |
| 3.8.5.2 | ACCIONES CORRECTIVAS | 4.14 |
| 3.8.5.3 | ACCIONES PREVENTIVAS | 4.14 |

3.9 DIRECTRICES PARA LA AUTO EVALUACION.

Actualmente existen muchos modelos para la auto evaluación de las organizaciones contra los criterios de sistema de gestión de calidad. Los modelos más ampliamente reconocidos y empleados son los modelos de los premios de calidad nacionales y regionales. La intención de la auto evaluación es proporcionar a la organización una guía basada en hechos respecto a dónde invertir recursos para la mejora. La metodología de auto evaluación ésta proyectaba para proveer un enfoque simple, fácil de usar para determinar el grado relativo de madurez del sistema de gestión de calidad de una organización de identificar áreas de mejora.

Las características específicas del modelo de auto evaluación de ISO 9004 son, que puede:

- Aplicarse sistema de gestión de calidad completo o a una parte de este,
- Puede aplicarse a la organización completa una parte de esta,
- Realizarse en un período de tiempo corto con recursos internos,

Realizarse por un equipo compuesto por representantes de diversas secciones o por una persona en la organización, cuando esta cuenta con el apoyo de la dirección,

Formar la entrada para un proceso de auto evaluación del sistema de gestión de calidad más amplio,

Identificar y facilitar la asignación de propiedad de las oportunidades para mejora, y facilitar la madurez del sistema de gestión de calidad hacia niveles de funcionamiento de clase mundial.

La estructura de la metodología de auto evaluación de ISO 9004 es para evaluar la madurez del sistema de gestión de calidad para cada aparato principal de ISO 9004 en una escala que fluctúa de 1 (sin sistema formal) hasta 5 (el mejor funcionamiento es su clase). La metodología proporcionar una guía en forma de preguntas típicas que la organización deberá plantear para evaluar el funcionamiento para cada uno de los apartados principales en ISO 9004.

Otra ventaja para el uso de esta metodología es que puede emplearse regularmente para evaluar el avance de los esfuerzos de mejora.

4. niveles de madurez de funcionamiento

Los niveles de madurez del funcionamiento utilizados en esta metodología de auto evaluación muestra de la tabla a. 1.

Tabla a. 1 niveles de madurez del funcionamiento

| NIVEL DE MADUREZ | NIVEL DE FUNCIONAMIENTO | GUIA |
|------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | SIN UN SISTEMA FORMAL | EVIDENCIAS DE ENFOQUE NI SISTEMÁTICO, SIN RESULTADOS IMPRECINDIBLES |
| 2 | ENFOQUE REACTIVO | ENFOQUE SISTEMÁTICO BASADO EN EL PROBLEMA O LA PREVENCIÓN DISPONIBILIDAD MÍNIMA DE DATOS DE LOS RESULTADOS DE LA MEJORA |
| 3 | ENFOQUE DE SISTEMA FORMAL ESTABLE | ENFOQUE BASADO EN UN PROCESO SISTEMÁTICO, ETAPA INICIAL DE MEJORAS SISTEMÁTICAS DISPONIBILIDAD DE DATOS DE LA CONFORMIDAD CON LOS OBJETIVOS Y EXISTENCIAS DE TENDENCIAS DE MEJORA |
| 4 | ENFASIS EN LA MEJORA CONTINUA | PROCESO DE MEJORA EN APLICACIÓN, BUENOS RESULTADOS Y TENDENCIAS DE MEJORAS CONSISTENTE |
| 5 | EL MEJOR FUNCIONAMIENTO EN SU CLASE | PROCESO DE MEJORA FUERTEMENTE INTEGRADO; RESULTADOS DEMOSTRADOS DE MEJORA EN SU CLASE POR MEDIO DE ESTUDIOS COPARATIVOS |

4.1 PREGUNTAS DE AUTO EVALUACIÓN

Los modelos de premios así como otros modelos de auto evaluación han desarrollado una amplia gama de criterios detallados para evaluar el funcionamiento de los sistemas de gestión. Esta metodología del auto evaluación de ISO 9004 proporcionar un enfoque sencillo para el

auto evaluación. Provieniendo de un modelo que hace referencia a los principales apartados de los puntos del capítulo anterior que son 3.5 A 3.8 (excepto por los apartados introductorias 3.5.1,3.61,3.7.1,3.8.1).

A asignación será el conjunto de preguntas a modo de ejemplo que puede emplearse por las organizaciones para realizar la auto evaluación.

Ejemplo 1:3.5.2 necesidades es y expectativas de la parte interesada.

¿Cómo identificar a realización las necesidades expectativas del cliente de manera regular?

¿Cómo identificar la realización las necesidades expectativas de otras partes interesadas que puede resultar en lo objetivo a largo plazo?

Ejemplo 2: 3.5.2.3 Requisitos legislativos y reglamentario.

¿Cómo establece la organización sus requisitos?

Ejemplo 3: 3.5.3 Política de calidad.

¿Cómo asegurar la política de calidad que las necesidades expectativas de los clientes y de otras partes interesadas son entendidas?

¿Cómo gula la política de calidad a mejoras visibles y esperadas ?

Ejemplo 4 2. 3.5.4 Planificación

¿de qué manera los objetivos traducen la política de calidad en meta medibles será?

Ejemplo 5 3.5.5 Administración

¿cómo asegura sistema de gestión de calidad que las responsabilidades establecidas son comunicadas claramente a todos niveles ?

Ejemplo 6: 3.5.6 Revisión de la dirección

¿de qué manera la revisión de la dirección conduce un sistema operacional óptimo?.

Ejemplo 7: 3.6.2 Personal

¿cómo promueve la organización el entendimiento de las funciones, de la responsabilidad y de la participación ?

¿Cómo asegura la organización que el nivel de competencia de cada individuo es adecuado para las necesidades actuales y futuras?

Ejemplo 8:3.6.3 Infraestructura

¿cómo asegura la organización que la infraestructura es apropiada para optimizar el logro de la política y de los objetivos?

¿Cómo considera la organización el uso óptimo de los recursos naturales?

¿Cómo administrar la organización el ambiente laboral para promoción de la motivación, la satisfacción, el desarrollo del funcionamiento de su personal?

Ejemplo 10: 3.6.5 Información

¿cómo asegura la organización que la información apropiada está fácilmente disponible para tomar decisiones basadas en hechos?

Ejemplo 11: 3.6.8 Finanzas

¿cómo planear, provee, controla y sigue la organización sus recursos financieros para mantener un sistema de gestión de la calidad efectivo y eficiente?

¿Cómo asegura la organización que el personal sea consciente acerca del vínculo entre calidad y costo?

Ejemplo 12: 3.7.2 Procesos relacionados con las partes interesadas

¿cómo ha definido la organización los procesos relativos al cliente para asegurar la consideración de las necesidades desde cliente ?

¿Cómo ha definido la organización los procesos de otras partes interesadas para asegurar la consideración de las necesidades?

¿Cómo son administrados en la política los procesos de todas partes interesadas?

Ejemplo 13 : 3.7.3 Diseño y/ o desarrollo

¿cómo ha definido la organización los procesos de diseño y/o desarrollo para asegurar la consideración de las necesidades?

¿Cómo son administrados en la práctica los procesos de diseño y/o desarrollo incluyendo la definición de los requisitos de diseño y/o desarrollo y el logro de las salidas planeadas?

¿Cómo se consideran en los procesos de diseño y/o desarrollo las actividades relativas y la calidad tales como revisiones, verificación, validación y gestión de la configuración?

Ejemplo 14: 3.7.4 Compras

¿cómo ha definido la organización los procesos de compra y de los asociados para asegurar la consideración de las necesidades?

¿Cómo son administrados en la práctica los procesos de compra, incluyendo la calificación y colocación de pedidos y las necesidades?

¿Cómo asegura la organización la calidad de los productos desde la especificación hasta la aceptación?

Ejemplo 15 3.7.5 Operaciones de producción y de servicio

¿cómo ha definido la organización los procesos de producción y las operaciones de servicio para asegurar la consideración de necesidades?

¿Cómo son administrados en la práctica los procesos de producción y las operaciones de servicio desde las entrada hasta la salida?

¿Cómo son consideradas en los procesos de producción y las operaciones de servicio las actividades relativas a la calidad tales como control, verificación y validación?

Ejemplo 16 3.7.6 Control de los dispositivos de medición y seguimiento

¿cómo controla la organización sus dispositivos de medición y seguimiento para asegurar que qué se está obteniendo y usando los datos correctos?

Ejemplo 17: 3.8.2 Medición y seguimiento

¿cómo se obtienen los datos relevantes acerca de la satisfacción de todas partes interesadas para análisis con respecto a la mejora?

¿Cómo se tienen los datos sobre los productos y los procesos para análisis con la calidad para la mejora de eficacia y deficiencias globales de sistema?

Ejemplo 18: 3.8.3 Control de la no-conformidad

¿cómo controla la organización de las no conformidad es?

¿Cómo analiza la organización de las no conformidad es para aprendizaje y mejora?

Ejemplo 19: 3.8.4 Análisis de datos para mejora

¿cómo usa la realización las metodología de análisis para la identificación de tendencias de la mayor importancia?

Ejemplo 20: 3.8.5 Mejora

¿cómo usa la organización la acción correctiva para evaluar y eliminar los problemas 3° que afecta su funcionamiento?

¿Cómo usa la organización la acción preventiva?

¿Cómo usa la organización los enfoques de mejoras temática. Las metodologías y las herramientas para mejorar su funcionamiento?

Nota 16: Véase anexo para referir éstos ejemplos.

4.2 DOCUMENTACIÓN DE RESULTADOS AUTO EVALUACIÓN

Existen muchas maneras para estructurar preguntas de auto evaluación, evaluación del funcionamiento, indicación de la escala de madurez y documentación de posibles acciones mejora. Un enfoque se muestra en la tabla A.2.

Tabla A.2 y ejemplo de la tabla para el registro de resultados de auto evaluación.

| APART. EN ISO 9004 | PREG. # | OBSERVACIONES DEL FUNCIONAMIENTO ACTUAL | ESC. | ACCIÓN DE MEJORA |
|--------------------|---------|---------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 5.2 | 1 | NUESTRO PROCESO ES MEJOR QUE NINGÚN OTRO PROCESO EN EL MUNDO PARA ESTE ARTICULO | 5 | NINGUNA REQUERIDA |
| 5.2 | 2 | NO TENEMOS SISTEMAS PARA ESTE ARTICULO | 1 | NECESIDAD DE ESTRUCTURAR UN PROCESO PARA CONSIDERAR ESTE POR QUIEN Y PARA CUANDO |

Las preguntas de auto evaluación pueden usarse de manera flexible de acuerdo a las necesidades de la organización. Un enfoque sería realizar la auto evaluación sobre una base individual para todo bajo parte del sistema de gestión de la calidad y luego orientarse a la mejora. Otro enfoque sería tener un grupo interfuncional de individuos que realicen la auto evaluación del sistema de gestión de la calidad, seguido por un grupo de revisión y análisis y finalmente por un grupo y equipo de dirección para el consejo de las prioridades de mejora y planes de acción. La manera en la que la auto evaluación pueden ser usada efectivamente es una organización, está limitada solamente por la imaginación e ingenio de los individuos en la organización que tenga un interés en lograr la excelencia.

4. 3 EN LAZANDO BENEFICIOS POTENCIALES DE ISO 9004 A LA AUTO EVALUACIÓN

Hay muchas formas diferentes para decir que acciones deberán tomarse como resultado del auto evaluación. Un enfoque es considerar la salida de la auto evaluación junto con los beneficios potenciales a obtenerse de un sistema de gestión de la calidad robusto. Este enfoque habilitará una organización para identificar e iniciar proyectos de mejora que preveían potencialmente los mejores beneficios para organización basadas en las necesidades prioritarias de ésta. Para facilitar el uso de tal enfoque, a continuación se dan ejemplos de beneficios potenciales contra Apartados particulares del cuerpo principal de esta norma internacional. Éstos ejemplos pueden usarse como un punto de partida para cómo abrir una lista que sea apropiada para la organización.

EJEMPLO 1 3.5.2 Necesidades y expectativas de las partes interesadas

asegura que sistema de gestión de la calidad considera, de manera balanceada, las necesidades expectativas de todas las partes interesadas, para obtener un sistema efectivo y eficiente.

Ejemplo 2 3.5.2.3 Requisitos legislativos y reglamentarios

Asegura que la organización actual de acuerdo con las leyes de la sociedad.

Ejemplo 3 3.5.3 Política de calidad

Asegura que las necesidades de todas las partes interesadas sean entendidas y provee dirección a toda la organización conduciendo a resultados visibles inesperados.

Ejemplo 4 3.5.4 Planificación.

Traduce la política de calidad y objetivos y planes mensurables para proveer un enfoque claro en áreas importantes a través de la organización.

Refuerza el aprendizaje de experiencias previas.

Ejemplo 5 :3.5.6 Administración

Proporciona a la organización un enfoque amplio, consistente y comprensivo así como aclara las funciones y las responsabilidades y enlaces a todas partes interesadas.

Ejemplo 6:3.5.6 Revisión de la dirección

Involucra a la alta dirección en el mejoramiento del sistema de gestión de la calidad, para lograr un sistema de gestión de la calidad efectivo y eficiente.

Evaluar si los planes se han logrado e indica la acción apropiada para la mejora.

Ejemplos y: 3.6.2 Personal

Proporciona mejor entendimiento de las funciones. Responsabilidades y metas e intensificar la participación de todos los niveles en la organización.

Alienta el reconocimiento y las descompensas.

Ejemplo 8: 3.6.3,3.6.4,3.6.5,3.6.6, otros recursos

Proporciona el uso efectivo de recursos diferentes a los recursos humanos.

Intensifica el entendimiento de las restricciones y oportunidades para asegurar que los planes serán alcanzables.

CAPÍTULO 4

MANUAL DE CALIDAD

LINEAMIENTOS PARA PAGAR LA ELABORACIÓN DE MANUALES DE CALIDAD.

La familia de las normas incluyen requisitos para los sistemas de calidad que se pueden utilizar para lograr la interpretación común, el desarrollo, la implementación y la aplicación de la gestión y el aseguramiento de calidad; además exigen el desarrollo y la implementación un sistema de calidad documentado, que la elabora sino un día manuales de calidad.

Es importante que los requisitos y el contenido del sistema de calidad y del manual de la calidad se estructura de acuerdo con la norma que se intenta satisfacer. Esta norma suministra los lineamientos para desarrollar dichos manuales de calidad.

Objetivo.

El objetivo de esta norma es un plano lineamientos para la elaboración, la preparación de control de manuales de calidad ajustados a las necesidades específicas del usuario. Estos manuales reflejarán los procedimientos documentado de sistema de calidad requeridos por la familia de las normas.

Referencias normativa.

Como toda norma está sujeta a revisión es recomendable analizar la convivencia de usar las ediciones más recientes de la norma citada continuación: gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad. Vocabularios definiciones.

Para propósitos de esta norma se aplican las definiciones dadas en la norma.

Documentación de sistema de calidad.

Esta norma describe una jerarquía típica de la documentación de sistema de calidad. El orden desarrollo de esta jerarquía en una organización individual depende de las circunstancias de esa organización, pero usualmente comienza con el desarrollo de la política y objetivo de calidad de la organización.

Procedimientos documentado de sistema de calidad:

Los procedimientos documentado de sistema de calidad deben formar la documentación básica utilizada para la planificación general y la gestión de las actividades en un impacto sobre la calidad, también deben cumplir todos los elementos aplicables de la norma del sistema de calidad. Dichos procedimientos deben describir. La responsabilidades, autoridades e interrelaciones del personal que genera, efectúa y verifica el trabajo que afecta a la calidad, conoce de efecto a las diferentes actividades, la documentación que se debe utilizada y los controles en deben aplicar.

Cada procedimientos documentado debe abarcar una parte de sistema de calidad, tal como un elemento completo del sistema de calidad o una parte de este, una secuencia de actividades interrelacionadas ligadas con más de un elemento sistema de calidad.

El usuario es quien determinará la cantidad de procedimientos documentado, el volumen de cada uno y la naturaleza de su formato, dependiendo de la complejidad de las instalaciones, la realización y la naturaleza de la empresa.

Si los procedimientos son organizadas en la misma sutura y formato, los usuarios podrán familiarizarse con el enfoque consistente aplicado a cada requisito y así habrá más posibilidad de lograr el cumplimiento sistemático de la norma.

Manuales de calidad:

El manual de calidad se referirse a procedimientos documentado de sistema de calidad destinados a planificar el conjunto de actividades que afectan la calidad dentro de una organización. Este mando al debe igualmente cubrir todos los elementos aplicables de las norma del sistema de calidad requerida para una organización también deben ser agregados o referenciados al manual de calidad aquellos procedimientos documentado relativos al sistema de calidad que no son tratados en la norma seleccionada para el sistema de la calidad pero que son necesarios para el control adecuado de las actividades.

Los manuales de calidad son elaborados utilizados por una organización para:

Comunicar la política de la calidad, los procedimientos y los requisitos de la organización. Describir e implementaron sistema de calidad eficaz. La parte suministrar control adecuado de las prácticas y facilitar las actividades de aseguramiento.

Suministrar las bases documentales para las autoridades.

Arriesgar al personal de requisitos de sistema de calidad.

Presenta de sistema de calidad para propósitos externos; por ejemplo demostrar la conformidad con las normas ISO 9001,9002, o 9003.

Demostrar que sistema de la calidad cumple con los requisitos de la calidad exigidos en situaciones contractuales.

Aunque no hay estructura ni formato requerido para los manuales de la calidad, existen métodos para asegurar que el tema orientado y ubicado adecuadamente, uno de eso sería fundamentar las secciones del manual de la calidad con los elementos de la norma y el sistema. Otro enfoque aceptable sería la reestructuración del manual para reflejar la naturaleza de la organización.

Un manual de calidad puede:

- Ser una compilación de los procedimientos documentados.
- Ser una serie de procedimientos documentados para aplicaciones específicas.
- Ser más de un documento o nivel.
- Tener un núcleo común con apéndices aprobados.
- Tener ahora numerosas invasiones posibles basadas en las necesidades organizacionales.
- La aplicación más común del manual de calidad es para propósitos tanto de gestión de la calidad como de aseguramiento de la calidad. Sin embargo cuando la organización consideré que es necesaria una distinción en su contenido uso, es esencial que los manuales que reciban el mismo sistema de calidad y no sean contradictorios.

Proceso de elaboración del manual de calidad.

Responsable en cuanto a la elaboración:

El proceso en cuanto a la elaboración con la asignación de la tarea de coordinación a un organismo delgado competente. Las actividades reales de redacción y transcripción deben ser ejecutadas y controladas por dicho organismo o por varias unidades funcionales individuales, según se ha apropiado. El uso de referencias y documentos existentes pueden aportar significativamente el tiempo de elaboración del manual de la calidad, así como también ayudar a identificar aquellas tales en las cuales existan deficiencias en el sistema de calidad que deben ser contemplados y corregidos.

Uso de referencias:

Siempre que se ha apropiado debe ser incorporar la referencias normas documentos que existe y estén disponibles para el uso del manual de calidad.

Esa actitud y adecuación:

El organismo competente delegado debe asegurar que el esquema del manual de la calidad es exacto y completo, y que la concluirá y el contenido del uno sean adecuados.

Proceso de aprobación Luis y un control de manual de calidad.

Revisión aprobación final:

Antes de que el manuales se ha emitido, el documento debe ser revisado por individuos responsables para asegurar la claridad, la exactitud, la adecuación y le estructura apropiada, la emisión de este mando al debe ser apropiado por la gerencia responsable de su implementación y cada copia de este debe llevar una evidencia de su autorización.

Distinción del manual:

El mercado desilusionado más grande de proporcionar la seguridad de que todos los usuarios tengan acceso apropiada documento. La distribución puede ser facilitada mediante la unificación de copias.

Incorporación de cambios

Se debe de diseñar un método para proveer la propuesta, elaboración, revisión , control e incorporación de cambios en el manual al procesar cambios se debe aplicar el mismo proceso de revisión y aprobación utilizado al desarrollo el manual básico.

Control de emisión y de los cambios:

El control de la emisión y de los cambios del documento es esencial para asegurar que el contenido del manual está autorizado adecuadamente. Se puede considerar diferentes métodos para facilitar el proceso físico de la realización de los cambios. En cuanto a la actualización dedicada manual debe utilizar un método para detener la seguridad de que carga o senador del manual reciba los campesinos incluyen una copia.

Copias no controladas:

se debe identificar claramente cómo copias no controladas todos aquellos manuales distribuidos como propósito de propuesta, uso fuera de sitio por parte del cliente y otras distribución del manual en donde no se prevé en control de los cambios.

Copias no controladas:

Se debe identificar claramente cómo copias no controladas todos aquellos manuales distribuidos como propósito de propuestas, uso fuera de sitio por parte del cliente y otras distribución del manual en donde ese prevea el control de los cambios.

Esquema del contenido de un manual de la calidad.

El título, el alcance y el campo de aplicación.

La tabla de contenido.

Las páginas introductorias acerca de la realización del manual

La política y los objetivos de la calidad.

Destrucción del estructura de organización , de responsabilidades y autoridades, descripción de los elementos de sistema de calidad.

Definiciones, si es apropiado.

guía para el manual de la calidad, si es apropiado.

apéndice, si es apropiado.

Es importante mencionar que el orden del contenido del manual de la calidad puede ser cambiado de acuerdo con las necesidades del usuario.

Que incluye en el manual de la calidad.

Título, al alcance campo de aplicación:

El título y el alcance del manual de la calidad deben definir la organización a la cual se aplica el manual de esta sección también se debe definir la aplicación de los elementos tema de la calidad. También es conveniente utilizar denegaciones por ejemplo. Que aspectos no cumplen un manual de la calidad y en que situaciones no debería ser aplicado.

Esta información puede ser localizando en la página del título.

Tabla de contenido:

Esta debe presentar los título de las secciones incluidas y cómo se puede encontrar. La numeración de las secciones sub. secciones, páginas, figuras, ilustraciones, diagramas, tablas, etc.; deben ser clara y lógica.

Páginas introductorias:

Las páginas introductorias del manual de la calidad deben suministrar información general acerca de organización y del manual de la calidad.

La información acerca de organización debe ser su nombre, sitio, ubicación y los medios de comunicación; también se puede adicionar información acerca de su línea de negocio y una breve descripción de sus antecedentes, su historia, su tamaño.

En cuanto a la información acerca de manual de la calidad debe incluir la edición actual la fecha definición, una breve descripción de cómo se revise y se mantiene actualizado el manual de la calidad, una breve descripción de los procedimientos documentados utilizados para identificar al estadio para controlar la distribución del manual y también deben incluir evidencia de aprobación por ello responsable de autorizar a el contenido del manual de la calidad.

Política y objetivos de la calidad:

En esta sección demanda de la calidad se debe formular la política y los objetivos de la calidad de la organización. Aquí se presenta el compromiso de la organización con respecto a la calidad.

Dicha sección también debe incluir cómo se logra que todos los empleados conozcan y entiendan la política de calidad y cómo es implantada de mantenida en todos los niveles.

Descripción de organización, la responsabilidades y las autoridades: esta sección suministrar una descripción del estructura de la organización de alto nivel. También puede incluir un programa de la organización que indique la responsabilidad, la autoridad y estructura de interrelaciones.

Igualmente su sub-secciones dentro de esta sección deben suministrar detalles de las responsabilidades, las autoridades la jerarquía de todas las funciones que dirigen, desempeño verifican trabajos que afectan la calidad.

Elementos de sistema de calidad:

En el resto del manual se deben describir todos los elementos aplicables de sistema de la calidad. Esta se pueda ser incluyendo procedimientos documentados de sistema de la calidad.

Cómo lo sistema de calidad y los manuales de calidad son únicos para cada organización no se puede definir un formato, una esquema, un contenido, ni un método de presentación únicos para descripción de los elementos de sistema de calidad.

Luego de seleccionar la norma a utilizar, la organización debe determinar los elementos de sistema de calidad que sean aplicables, y basados de los requisitos de dicha norma la organización definida como intenta aplicar, alcanzar y controlar cada uno de los elementos seleccionados.

En la determinación del enfoque de realización deben considerarse:

La naturaleza de negocio, la mano de obra y los recursos.

La importancia asignada a la documentación de sistema de la calidad y al aseguramiento de la calidad.

Las distinciones entre políticas, procedimientos e instructivo de trabajo.

El medio seleccionado para el manual.

El manual resultante debe reflejar los métodos y los medios propios de la organización para satisfacer los requisitos formulados en la norma de calidad seleccionada y sus elementos de sistema de calidad.

Definiciones:

Esta sección debe ubicarse inmediatamente después del alcance y del campo de aplicación dicha sección debe contener las definiciones de los términos y conceptos que se utilicen únicamente dentro del manual de la calidad. Las definiciones deben suministrar una comprensión completa, uniforme e inequívoca debe contenido del manual de la calidad. Es recomendable el uso de referencias.

Guía para el manual de la calidad:

Una guía puede suministrar una descripción de la organización del manual de la calidad y un breve resumen de cada uno de sus secciones.

Con ayuda de esta sección los electores que están interesados sólo en ciertas partes del manual deberían ser capaces de identificar, que parte del manual por su contener la información está buscando.

MANUAL DE CALIDAD.

Introducción.

El manual de aseguramiento de la calidad, ese documento principal de todo el sistema de calidad, es decir el documento maestro.

Un manual de aseguramiento de calidad , es el documento principal de todo el sistema de calidad, es decir el documento maestro.

Un manual de calidad debe indicar o hacer referencia al quien, como y cuando se efectúan las actividades que conducen al cumplimiento de la norma aplicables.

Con el manual de calidad se transmite completa y efectivamente la cultura organizacional acto personal y, documenta la experiencia acumulada a través de los años, todo este beneficio de la empresa en cuestión.

Confunde importante para la efectividad de la documentación es que exista "tras habilidad" desde el manual hasta los registros o archivos; esto quiere decir, que debe existir una cadena desde la cúspide a la base, en la que los eslabones que forman dicha cadena sean los documentos los registros.

La planta de alimentos debe brindar un producto de excelencia; debido a que por medio de está se satisfacen la demanda que generan las aerolíneas nacionales e internacionales.

Por este motivo la planta desea alcanzar la certificación ISO 9000, para obtener la calidad del producto debido a quien no sólo le interesa el mercado nacional sino también desea captar el mercado internacional.

Para conseguir este objetivo la planta, concentra su atención en la diferentes áreas fundamentales para la producción y el control de calidad de los alimentos.

Estas áreas son :

Por tal motivos analizaron los manuales de procedimientos para cada una de estas áreas, como parte de la búsqueda de la certificación, éstos manuales son detallados en el capítulo 5.

Para realizar este manual de calidad se tomaron en cuenta los 20 puntos de la norma ISO 9000i versión 1994 los cuales se mencionaron capítulo dos y la actualización de los mismos de capítulo 3 con la normativa y ISO 9000 versión 2000.

Hechos. Sólo referidas a todos los procedimientos documentados, ellos. Son algunos de los ya mencionadas en el capítulo 3 con la numerología siguiente.

3.4.2.3 control de documento

3.4.2.4 registros de calidad.

3.8.2.2 auditoria interna.

Mejora.

3.8.5.2 acción correctiva.

3.8.5.3 acción preventiva.

Requisitos que aplicará sistema de calidad de la planta de alimentos

Responsabilidad de la dirección y política de calidad.

4.1 RESPONSABILIDAD DE COMPAÑIA

Todo el personal perteneciente a las sugerencias de producción y de abastecimiento, es responsable de establecer mantener la política de calidad, los objetivos compromisos de las sugerencias con el sistema de aseguramiento de la calidad, así como las responsabilidades, autoridades que interrelaciones del personal que afecta la calidad , para asegurar que se cuenta con recursos adecuados para resolver proveer un producto base mundial de acuerdo con las metas organizacionales y los requerimientos de los clientes.

La política de calidad es un compromiso de todos los empleados integrantes de la sugerencia antes mencionados para lograr la satisfacción de los clientes y por lo tanto, se difunde en la empresa mantiene actualizados en todas estas faldas de trabajo mediante la correcta interacción

entre las sugerencias que se encargan de la producción de abastecimiento, así como el correcto seguimiento de los procedimientos del sistema de calidad.

Para ese efecto vendible proyecto de ISO-900, dijo una y explica la política de calidad de la planta, utilizarlo oficios, folletos, reuniones o pláticas con el personal que integra las diferentes sugerencias.

4.1.1 POLÍTICA DE CALIDAD

La política de calidad como los objetivos de compromiso de la planta, con respecto a la calidad, representan la guía de las siguientes actividades.

POLITICA DE CALIDAD: conocer y comprender continuamente las necesidades y expectativas los clientes, mediante un trato amable ,oportuno personal por medio de una comunicación veraz, preferentemente escritas, comprendiendo todo el personal de las áreas antes mencionados a satisfacer o superar sus expectativas necesitadas previamente establecidos, utilizando un sistema de calidad documentado como orientado a mejorar de manera continua las actividades.

OBJETIVOS DE CALIDAD: realizar todas actividades cumpliendo con los requisitos de calidad establecidos desde el inicio de cada actividad aprobada culminación de la misma.

Comprometer a otro personal que labora en las áreas aunque en coadyuve con sus compañeros de área a alcanzar el máximo nivel de calidad, trabajando en equipo.

MISION: Producir alimentos y dar un excelente servicio aprovechando al máximo la capacidad instalada, en cumplimiento con la calidad especificada y los pedidos solicitados aplicando continuamente nuevas formas de trabajo, así como modificaciones a los equipos de trabajo (team) que permitan aprovechar los recursos materiales, humanos y financieros.

VISION: Tener gente líder capacitada para ejercer una función responsable en el cumplimiento con los lineamientos de la misión. Preparando productos de alta calidad apegadas a normas de reconocimiento internacional al mismo tiempo continuara ofreciendo a sus trabajadores capacitación adecuada, remuneraciones justas y trato digno, que coadyuven a elevar su bienestar familiar.

VALORES: El desempeño de todas las actividades de la planta (Gategourmet). Se tiene presente una serie de valores que le permiten mantenerse en el mercado y de estar seguros de que estos valores le a crecer y alcanzar los objetivos fijados. Buscando que juntos logren cumplir dicha misión y hacer realizable la visión. Estos valores se hacen extensibles al trato que se tiene con proveedores, clientes, prestadores de servicios ,autoridades, accionistas y la sociedad en general.

Se entiende al trabajo no solo como una actividad remunerada sino como una actitud ante la vida y lo verdaderamente importante en la vida son los valores que el ser humano posee. Por eso se han adoptado los siguientes aspectos en la vida diaria:

RESPECTO: Reconocemos, aceptamos y acatamos los derechos y necesidades de todos con quien nos relacionamos a diario (clientes, proveedores, compañeros de trabajo).

HONESTIDAD: Nuestro desempeño diario esta regido por el recato y la decencia.

DIGNIDAD: Damos a cada persona y a nuestro trabajo el respeto que se merece.

CONFIANZA: Ofrecemos la seguridad de responder a los requerimientos de los clientes proveedores y de los compañeros de trabajo.

RESPONSABILIDAD: Damos respuesta a los compromisos adquiridos en nuestro desempeño diario en la forma en que fueron acordados.

LIBERTAD: Ejercemos con libertad el derecho de elegir nuestra mejor opción, sin sentirnos presionados u obligados por personas o circunstancias que no vayan de acuerdo con nuestros principios.

4.1.2 LA RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.

La responsabilidad, autoridad y la interrelación del personal encargado de la producción y la verificación en el trabajo que afecta la calidad. Con actividades definidas y documentadas.

En cuanto alas funciones del personal que integra la subgerencia inmiscuidas en el proceso de producción se describen en los manuales de procedimientos (capitulo5).

El líder del proyecto ISO-9000 se encarga de coordinar los procedimientos que tienden a establecer, implantar y asegurar el sistema de Calidad bajo el esquema del sistema de calidad ISO-9001.

4.1.2.1 RECURSOS

Todo el personal perteneciente a las subgerencias así como el subgerente deben ser competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada para sus funciones.

4.1.2.2 REPRESENTANTE DE GATEGOURMET

Las gerencias inmiscuidas en la producción de alimentos tiene que designar a un líder de proyecto ISO-9000 como representante de la planta con autoridad para:

Asegurar que el sistema de calidad se establezca, implante y mantenga de acuerdo con al norma ISO-9001 y que el sistema sea auditado, medido continuamente y revisado para su mejora.

Informar a las subgerencias acerca del desempeño del sistema de calidad para su revisión y como base para mejorarlo y en su caso mantener el enlace con las organizaciones internas y externas en asuntos relacionados con el sistema de calidad de las subgerencias.

Así mismo son responsabilidades del líder de proyecto ISO -9000:

Controlar, mantener y actualizar los manuales del sistema de calidad.

Identificar, registrar e informar al representante de las subgerencias (subgerente) las no conformidades relacionadas al producto, procesos y sistemas de calidad.

Programar y garantizar que se lleven a cabo las auditorias internas del sistema de calidad.

Controlar los documentos y registros aplicables a todo el sistema de calidad.

El líder de proyecto de ISO-9000 y los representantes de cada área controlan y evalúan los registros de calidad aplicables.

El alcance del sistema abarca todas las funciones y requiere el involucramiento y compromiso de todo el personal.

4.1.2.3 SISTEMA DE CALIDAD

4.2 GENERALIDADES

Gate gourmet and Maasa. Cuenta con procedimientos documentados para establecer y mantener el sistema de calidad, a fin de asegurar que el producto ofrecido al cliente cumpla con los requisitos estipulados. La planta cuenta con un manual de calidad en el cual están indicados los lineamientos y las acciones que debe seguir todo el personal de las tres sugerencias, para garantizar que se cumpla los requisitos de la calidad pactados.

4.2.1 PLANEACION DE LA CALIDAD.

La planta cuenta con un procedimiento de planeación de calidad en donde se defina la forma en que se debe cumplir y planear los requisitos de calidad.

Cuenta con un procedimiento para preparar, registrar y llevar a cabo los planes de calidad.

Identifica ya que cualquier control, proceso, equipo, dispositivo, recurso y habilidades que sean necesarias para lograr la calidad requerida asegurar la compatibilidad del proceso de instalación, del servicio y la documentación aplicable.

Actualizan según sea necesario, el control de calidad, las técnicas de inspección y prueba incluyendo el desarrollo de instrumentación nueva.

Identifica cualquier registro de medición, incluyendo la capacidad que exceda los avances conocidos, con anticipación suficiente para que se desarrolle esa capacidad.

Identifica las verificaciones adecuadas en las etapas apropiada de la realización del producto.

Aclaran las normas de aceptación para todas las características y requisitos, incluyendo las que contengan algún elemento subjetivo.

Identifica en preparar los registros de calidad.

4.3 REVICION DE CONTRATO

4.3.1 Generalidades

La sugerencia cuenta con un procedimiento de revisión del contrato, el cual establece, mantienen coordinar las actividades necesarias a fin de asegurar que el producto ofrecido al cliente cumpla con los requisitos estipulados en el contrato u o contratos.

4.4 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

El control de documentos del sistema de aseguramiento de calidad en la sugerencias involucradas en la producción de alimentos se efectúa a través de la dimisión y distribución controlada de los procedimientos con que cuentan, este procedimiento se realiza de la siguiente manera.

Disponibilidad: los documentos vigentes están disponibles para todas las áreas que ejecuten actividades que con forma parte del sistema de aseguramiento de calidad.

Documentos obsoletos: se cuenta con procedimientos en vigor para evitar que se use documentos obsoletos en cualquier operación que efectúe la calidad del producto.

Archivo de documentos obsoletos con fines legales: los documentos obsoletos que se guardan con fines legales o por conservar la información para una consulta, están adecuadamente identificados y archivados.

4.4.1 Cambios a documentos y datos.

Este procedimiento establece la manera y el formato para establecer los cambios a los documentos ya existentes, son revisados por las áreas que genera la documentación inicial y datos antes de ser emitidos. Se mantiene un registro con información pertinente de las emisiones y distribución de los documentos.

Razones de cambio: cada razón de cambios incluyen cada documento y datos revisados.

Re- emisiones: todo documento y datos se re-miten después de cada cambio autorizado, ya sea todo el documento un solo la sección correspondiente.

Lista de distribución de revisiones vigentes: la su credencial mantiene una lista de la distribución de los documentos que se encuentra inmiscuidos en el aseguramiento de la calidad, los cuales están disponibles con un proyecto ISO-9000.

4.5 COMPRAS

4.5.1 Generalidades

La sugerencia cuenta con procedimientos documentados de acuerdo a las adquisiciones que se tomen.

Para asegurar que los materiales de consumo o máquinas, se encuentren conforme a las necesidades del cliente.

4.5.2 Información de las adquisiciones.

La información de cada uno de los documentos de compra contienen datos que se describen claramente en el producto a comprar, incluyendo cuando es apropiado comprarlo.

Algunos lo requisitos que manejan son los siguientes:

Registro para la aprobación del producto, los cuales incluyen procedimientos, procesos y equipo.

Requisitos para la calificación del personal; y requisitos del sistema de gestión de calidad.

4.5.3 Verificación de los productos adquiridos.

La sugerencia establece con el departamento de compra la inspección y otras actividades necesarias para asegurar que el producto comprado cumpla con lo requisitos de compra solicitados, así como el método de liberación del producto en los documentos de compra.

Se realizan visitas a las instalaciones de los proveedores para asegurar la calidad del producto, informando las disposiciones para la verificación pretendida.

4.6 CONTROL DE PRODUCTOS PROPORCIONADOS POR EL CLIENTE

La sugerencias mantienen un registro para la verificación recepción y entrega del producto provisto por el cliente.

Esto es realizado mediante la identificación, verificación y protección de los bienes que son propiedad del cliente y son sus trabas para la incorporación de los mismos en el proceso productivo.

4.7 IDENTIFICACION Y RASTEABILIDAD DEL PRODUCTO.

La sugerencias establece en procedimientos documentados, mediante los cuales se lleva un control para la simplificación durante todas las etapas del proceso productivo, así como su gran celebridad en caso de falla en la producción, es decir que se IDENTIFICA al producto desde que es materia prima, así como el lugar donde el almacenado, y es registrada durante todo el proceso de producción hasta que recibir al cliente final.

La rastreabilidad es un requisito especificado, la sugerencia establece en mantienen procedimientos documentados para tener una identificación única de productos individuales o lotes por medio de registro de producto.

La identificación del producto puede ser: el número de cliente, el número de reporte, dependiendo del proceso y quedando indicada la forma de cada uno.

4.8 CONTROL DE PROCESO

La planta y notificada y plana los procesos de producción que afectan directamente la calidad, y se asegura que estos proceso se lleven a cabo bajo condiciones controladas mediante:

- Procedimientos documentados para definir el proceso de producción.
- E incumplimiento con las normas y los planes de calidad o los proceso documentados.
- La supervisión del control de los parámetros adecuado del proceso y las características del producto.
- La aprobación de los procesos y el equipo.
- Establecer criterios claros para la ejecución del trabajo.
- Manteniendo adecuado el equipo para asegurar la capacidad del proceso.

La sugerencias especifican los registros para cualquier certificación de las operaciones del proceso incluyendo el personal y el equipo, manteniendo de una manera adecuada lo registro de la calificación del proceso, del equipo y del personal.

4.9 INSPECCION Y PRUEBA

4.9.1 Generalidades

La sugerencias establece en mantienen procedimientos de inspección y prueba para verificar el cumplimiento de lo requisitos especificados.

Lo registro de expresión y prueba se detallan en el plan de calidad y en el procedimiento, siendo la inspección la validación lo verificación de la información y datos.

4.9.2 INSPECCION Y PRUEBA EN PROCESO.

La sugerencias:

Inspeccionan y prueba de producto como está requerido el plan de calidad y en el procedimiento.

Durante la inspección y prueba pueden solicitar retrabajar el producto para que cumpla con las características acordadas

4.9.3 Inspección y pruebas finales

La sugerencias llevan a cabo las inspecciones y pruebas finales de acuerdo con el plan de calidad y el procedimiento de inspección pruebas finales para completar la evidencia de la conformidad del producto terminado con lo requisitos especificados.

4.10 Control de equipo de inspección, medición y prueba

La sugerencias cuentan con el equipo y personal apropiada para realizar las pruebas un revisiones al producto, las cuales deben estar dentro de las normas de calidad así como los documentación necesaria para ser reporte de dichas pruebas. Estas son realizadas diariamente asegurar la sede que el producto terminado cumpla con todas especificaciones necesarias para la satisfacción del cliente.

4.11 Estado de inspección y prueba.

Las sugerencias identifica la inspección prueba del producto indicado la conformidad o no-conformidad de las pruebas realizadas. La identificación del estado de inspección prueba se

mantienen a través del servicio del producto, tal como está establecido en el plan de calidad y en el procedimiento de inspección y pruebas finales, con el fin de asegurar que únicamente producto que pasan dichos procedimientos es utilizado.

4.12 Contra del producto no conforme.

4.12.1 generalidades

Las sugerencias estables en mantienen el procedimiento de producción no conforme, en el cual se asegura la prevención de la utilización no intencionada de los producto no conforme con los requisitos especificados. En esos controles e incluye la identificación, documentación, evaluación disposición del producto no conforme, así como la notificación a las funciones responsables.

4.12.2 revisión disposición del producto no conforme.

Las sugerencias en su calidad de responsables de los productos no conforme delega y define la autoridad y responsabilidad para la revisión es posición de estos.

Los productos no conforme se revisan evaluar para conocer las operaciones que puede realizarse a fin de:

1. Re inspeccionar el producto.
2. Retrabajarlo para satisfacer los requisitos especificados.
3. Rechazar o desechar.

4.13 Acciones preventivas y correctivas

4.13.1 generalidades

Las sugerencias estables en mantienen el procedimiento de acciones correctivas y preventivas para descubrir las operaciones relacionadas con el análisis de una conformidad es en los productos, quejas y decisiones para prevenir y hacer las correcciones correspondientes, cumpliendo de esta forma con lo indicado el sistema de calidad. Estas acciones se toman de acuerdo a la magnitud de los problemas y del riesgo que pueda librarse de éstas. En las operaciones efectúan los cambios que resultan de las acciones, ya sean correctivas o preventivas registrando los en el procedimiento y se implementa de inmediato.

4.13.2 acciones correctivas

Las sugerencias tienen el procedimiento de acciones correctivas para eliminar la causa de una conformidad es con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir, este procedimiento debe ser apropiadas respecto de las no conformidad es encontradas e incluye:

El uso apropiado de fuentes de información, tales como procesos y operaciones que afectan a la calidad del producto, resultado de auditorias, registro de calidad, reportes de servicio y quejas para detectar, analizar y eliminar las posibles causas de incumplimiento No-conformidad con los requerimientos establecidos.

La investigación de la causa a raíz de las no conformidad es producto, procesos y sistema de calidad, registrado los resultados de la investigación, así como determinar e implantar las acciones, registrando los resultados de las acciones tomadas y dando un seguimiento periódico, confirmando lo que dichas acciones que se lleven a cabo de manera efectiva.

4.13.3 acciones preventivas

Las sugerencias manejan un procedimiento de acciones preventivas, el cual se determinan las acciones a tomar para eliminar las causas de una conformidad es potenciales y prevenir su ocurrencia, este procedimiento incluye:

El uso apropiado de fuentes de información. Tales como procesos y operaciones que afectan a la calidad del producto, resultado de auditorias, registro de calidad, reportes de servicio y quejas para detectar, analizar y eliminar las posibles causas de incumplimiento o no conformidad con los requerimientos establecidos.

Reedición del procedimiento para atacar los problemas que requieren acciones correctivas evaluar lo la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidad es.

Determinada e implementar las acciones necesarias y el establecimiento de los controles se asegura efectividad, así como registrando resultados acciones tomadas manos seguimiento de esta revisando las periódicamente.

4.14 Manejo, almacenamiento y entrega

4.14.1 generalidades

La planta estables y mantiene un procedimiento de manejo, almacenamiento y entrega del producto, el cual se reserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto.

4.14.2 manejo

La planta utilizan métodos de manejo del producto que evita su daño o deterioro durante el proceso productivo.

4.14.3 a almacenamiento

La planta utilizan áreas mantenimiento designadas, para prevenir que los productos se dañan o deterioro en, éstos concierne estipular la métodos apropiadas para utilizar la recepción en despacho desde estas áreas.

4.14.4 ENTREGA

La planta tomadas medidas necesarias para proteger la calidad de los productos después de la inspección y pruebas finales, planifican de llevarlo a cabo la producción y la presentación del servicio bajo condiciones controladas. Las cuales deben ocurrir:

- Disponibilidad de información.
- Disponibilidad de instrucciones de trabajo.
- Uso al equipo apropiado.
- Disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición.
- Implementación del seguimiento y medición.
- Implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.
-

4.15 CONTROL DE REGISTRO DE CALIDAD

4.15.1 generalidades

La planta cuenta con el procedimiento de control de registro de calidad para proporcionar evidencias de la conformidad con los requisitos así como la operación eficaz del sistema decisión de calidad. Los registros de calidad deben permanecer legibles, identificables y recuperables, a demostrar el cumplimiento a los requerimientos especificados la operación efectiva del sistema de aseguramiento de calidad.

El procedimiento se establece para definir los controles necesarios para la identificación producto (con Pilar, codificar, a acceder o no archivar); el almacenamiento, la protección, en la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros de calidad.

4.16 AUDITORIAS INTERNAS

La planta cuenta con un procedimiento de auditorias internas el cual se lleva a cabo a intervalos planificados para asegurar que se realicen auditorias de calidad interna de manera ordenada para determinar qué es un tema decisión de calidad.

El procedimiento debe ser conforme a las disposiciones planificadas, con los requisitos de ésta norma y con los requisitos del sistema establecidos por la planta, así como determinar que las actividades y su resultados cumplan con los acuerdos y determinan su efectividad en dicho sistema, manteniendo registro de los resultados obtenidos.

Las operaciones que se ejecutan en los sugerencias, las cuales están relacionadas con el sistema decisión de calidad se revisaran y verificar a por medio de auditorias internas, dichas auditorias deben ser realizadas por personas inmersas en el sistema de calidad, pero que no pertenezcan al área a ser auditada. La selección de los auditores y la realización de éstas, debe asegurar la objetividad de imparcialidad del proceso de auditorias.

Nota: todas las actividades debe ser supervisadas por el líder del proyecto ISO-9000.

Al planificar el programa de auditorias, se toma en cuenta el estado y la importancia de los procesos y las áreas a ubicar, así como los resultados de auditorias previas. Se definen los criterios de auditorias, el alcance de ésta una su frecuencia y metodología.

Puesto que el proceso de auditoria interna es quizá el más importante dentro de los sistemas de calidad, se debe tener un cuerpo de auditores internos que realicen dicha actividad, algunos auditores mencionan que el 10% de los empleados deben ser auditores internos.

Una analizar auditoria, el auditoria interna emite un reporte con los no conformidad es encontradas posteriormente, dicho auditores se encarga de darles seguimiento para concluiras, revisaran y verificando el origen en las provocó así como proponiendo la correctivas o preventivas según les sea el caso, con el fin de evitar su recurrencia.

4.17 CAPACITACIÓN

La planta cuenta con un procedimiento que se encarga de la programación de la capacitación unificada densidad de capacitación, así como proveer de ésta a todo el personal de la planta. Se manejan procedimiento documentados para la elaboración de este programa, la asignación específica de las funciones y la elaboración de las descripciones de puestos. Así como la determinación de la competencia necesaria para el personal que realicen trabajos que afectan a calidad del producto, proponiendo la formación por la toma de otras acciones para satisfacer dichas necesidades, además de evaluar la eficacia de las acciones tomadas.

Al diseño la capacitación una actividad primordial importancia, ya que antes de hacer cualquier tipo de cambio y la planta en necesaria que el personal esté consciente y convencido de la pertenencia e importancia de sus acciones líder como lo contribuyen al logro de los objetivos de calidad. Ya que éstos sólo puede conseguirse impartiendo platicar de conocimiento y sensibilización acerca de las características de

ISO-9000, as y como su origen, estructura con la aplicación y beneficios. También se debe conocer la intención de la planta y los objetivos que pretende cumplir al buscar la desertificación y estar consciente del esfuerzo que debe realizar la planta para la etapa en está nunca.

La capacitación inicial para el personal de la planta estaría en tres etapas:

Pláticas el personal sobre ISO-9000 y su importancia pláticas sobre la expectativa, y probabilidades de conseguir la certificación.

Capacitación auditores internos.

La planta mantiene los registros apropiado de la educación, formación, habilidades y experiencia del todo el personal.

4.18 SERVICIO POSVENTA

La planta proporciona el servicio posventa, como un valor agregado a sus funciones y mantiene este procedimiento mediante condiciones controladas, las cuales incluye el uso del equipo apropiado. La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento Imevisión, así como volumen educación y la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores ala entrega.

4.19 TECNICAS ESTADISTICAS

4.19.1 IDENTIFICACION DE NECESIDADES

La responsable de cada área de la planta encargados de la calidad del producto tiene la obligación de identificar las necesidades y características clave, que deben ser controladas el proceso de acuerdo con los requerimientos estipulados con anterioridad. También son responsables de aplicar técnicas estadísticas para encontrar del proceso y diseño de experimentos ; generan en forma está realizar los procedimientos y aprovechar la información para asegurar que estas técnicas sean apropiadas y verificadas la traslade sus procesos, así como la seguimiento a la efectividad de las medidas preventivas y correctivas que se hubiesen aplicado.

419.2 procedimientos

La sugerencias establece un mantiene en un procedimiento de técnicas estadísticas para implementar y controlar la capacitación de éstas, además de manejar un procedimiento, el cual permite identificar las necesidades y aplicar colectivamente dichas técnicas, las cuales emplean y se documentan para el establecimiento, control y verificación del proceso.

En dicho procedimiento se muestra y se asegura la conformidad del producto, del sistema decisión de la calidad y se mejora continuamente la eficacia del sistema, dando seguimiento,

mediante la aplicación de un método apropiado, el cual se encarga de demostrar la capacidad del proceso para alcanzar resultados planificado ésta debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de producción de acuerdo con las disposiciones planificadas y con el análisis de los datos recopilado, que nos demuestren la eficiencia del sistema decisión de calidad y para evaluar en dónde se puede realizar la mejora continua de la eficiencia del sistema.

Las sugerencias identifica la inspección prueba del producto indicado la conformidad o no-conformidad de las pruebas realizadas. La identificación del estado de inspección prueba se mantienen a través del servicio del producto, tal como está establecido en el plan de calidad

CAPÍTULO 5

MANUALES OPERATIVOS

Introducción.

En este manual de procedimientos está elaborado para exponer en forma clara y verás las actividades que se llevará cabo en el área de producción de alimentos para obtener la materia prima de la producción y dar un servicio eficiente.

El servir alimentos sanos, deliciosos y seguros a sus clientes es una de sus metas principales. Sin embargo, el llevar una operación de servicios de alimentos es complejo y exigente. Tanto empleados como alimentos y equipo deben ser administrados encomendados en cada momento y en cada día de trabajo..

¿Cuáles son las metas principales como un líder en la industria del servicio de alimentos?

1) **Proteger al público.** Es la razón más importante por la cual debemos mantener la seguridad en los alimentos. Si su operación organiza la comida cuidadosamente, el público a quien usted sirve pueden enfermarse. Incluso puede haber peores consecuencias.

2) **Conservar a los empleados y a los clientes.** La seguridad alimenticia es una buena práctica y mi negocio. Si usted observa la seguridad para sus clientes y compañeros de trabajo, esto ayuda a la empresa sea una mejor lugar en el cual trabajar y a donde los clientes se sientan a gusto.

3) **Prevención de errores en la higiene alimenticia.** Casi cualquier alimento puede ser peligroso si no se maneja higiénicamente .Aun en operaciones profesionales como la suya puede cometerse errores con los alimentos sino se tiene cuidado.

PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO EN LA PLANTA

1 VERIFICACION DE VUELOS EN BAC

- DE - 1.1 COMANDA DE OPERACIONES DIARIAS
FORMATO EMITIDO POR SISTEMA BAC
- DE - 1.2 HORARIOS PARA VERIFICACION DE AJUSTES EN BAC
- DE - 1.2.1 TABLA DE CONSULTA PARA AJUSTE DE CANTIDADES
- DE - 1.3 CONTROL DE VUELOS ANUNCIA AJUSTES EN PROGRAMACIÓN
- DE - 1.3.1 INGRESO DE CONTRASEÑA AL BAC EN AJUSTES DE U.H.

DE - 2 RECEPCION DE SERVICIO (ALIMENTO Y COMPLEMENTO)

- DE - 2.1 ENTRADA DE SERVICIO A HOLDING BOX
- DE - 2.1.1 VIGENCIA DE CICLOS (FORMATO)
- DE - 2.1.2 CODIGOS DE ELABORACIÓN (FORMATO)
ENTREGA DE SERVICIOS (VPS – **FORMATO M&P**)
ENTREGA DE CHECK LIST SI SE ORIGINA EN **M&P**
- DE - 2.2 ALIMENTOS ESPECIALES (ELABORACIÓN)
DEFINICION DE COMIDAS ESPECIALES

DE - 3 ENTREGA DE SERVICIO A PERSONAL DE RAMPA

- DE - 3.1 CONTROL DE SALIDA (ENTREGA A RAMPA)
REVISIÓN Y CONTEO D SERVICIO
ENTREGA DE SERVICIO CON CHECK LIST
TEMPERATURA DE SALIDA DE HOLDIN BOX
- DE - 3.1.1 CONTROL DE SALIDA DE VUELOS (FORMATO)

DE - 4 AJUSTE POR INCREMENTOS DE ULTIMA HORA

- DE - 4.1 SOLICITUD DE ALIMENTOS POR INCREMENTOS DE U.H.
- DE - 4.2 REPOSICIÓN DE ALIMENTOS POR INC. U.H. (FORMATO)

DE - 5 RECUPERACION DE SERVICIOS (DEVOLUCIÓN DE RAMPA)

- DE - 5.1 DEVOLUCION DE SERVICIOS (FORMATO RETORNO)
- DE - 5.2 ARQUEO DE LIQUIDOS Y MISCELÁNEOS (CHECK LIST)

DE - 1 VERIFICACION DE VUELOS EN BAC

AL INICIAR NUESTRO TRABAJO ES IMPORTANTE Y ANTES QUE NADA, VERIFICAR

LA PROGRAMACIÓN DE NUESTROS VUELOS EN EL SISTEMA BAC.

PARA OBTENER LA INFORMACIÓN REAL Y COMPLETA DE LA OPERACIÓN DIARIA, ASI COMO LOS PORMENORES DE CADA VUELO, SE SOLICITA AL SISTEMA BAC LA COMANDA DE OPERACIONES DIARIAS NACIONALES E INTERNACIONALES.

CON ESTA INFORMACIÓN EMITIDA POR EL BAC, INICIAREMOS A DESARROLLAR NUESTRAS FUNCIONES DENTRO DEL AREA DE DESPACHO.

1.1 COMANDA DE OPERACIONES DIARIAS

UNA VEZ QUE OBTENEMOS NUESTRA **COMANDA DE OPERACIONES** DIARIAS, LA ANALIZAMOS Y CHECAMOS LA INFORMACIÓN DE CADA VUELO.

TODOS LOS VUELOS SON IMPORTANTES , POR LO TANTO A TODOS SE LES DARA LA MISMA ATENCIÓN. LO MAS IMPORTANTE SERA LA CALIDAD EN EL SERVICIO.

TODOS LOS DATOS QUE ENCONTREMOS EN LA COMANDA NOS SERVIRAN PARA CHECAR LOS SERVICIOS DE CADA VUELO Y HACER LAS CORRECCIONES NECESARIAS Y QUE APLIQUEN EN CADA CASO ESPECIFICO.

PARA CADA VUELO EXISTEN VARIABLES DE CONSIDERACIÓN QUE VAN DESDE EL MONTAJE DEL SERVICIO HASTA EL CAMBIO TOTAL DE L EQUIPO.

Sategourmet



SE HACE LA REQUISICIÓN DE TODOS LOS COMPLEMENTOS NECESARIOS (JUGO, LECHE, CREMERS, HIELO SECO, KITS DE LIMONES, ETC.) AL AREA CORRESPONDIENTE Y EN CANTIDADES QUE NO EXEDAN EL CONSUMO PROGRAMADO. CON LA INFORMACIÓN GENERAL DE LA OPERACIÓN DEL DIA , CHECAMOS LA CAMARA DE ULTIMA ESPERA (HOLDING BOX) PARA SABER QUE SERVICIOS COMPLETOS TENEMOS LISTOS, PARA SER ENTREGADOS AL PERSONAL DE RAMPA.

ES IMPORTANTE TOMAR EN CUENTA EL **ETD (ESTIMADO TIEMPO DE DESPEGUE)** DE CADA VUELO PARA DARNOS UNA IDEA DE LA HORA EN QUE DEBEMOS TENER COMPLETADO SU SERVICIO .

TODOS LOS VUELOS PUEDEN TENER CAMBIOS DE ULTIMA HORA EN SU EQUIPO, POR LO QUE ESTAREMOS PENDIENTES DE LA MATRICULA CON QUE OPERAN. LOS

CAMBIOS QUE SE GENEREN DURANTE EL DIA APARECERAN EN EL SISTEMA **BAC** ADEMÁS DE QUE EL AREA DE CONTROL NOS DARA ESA INFORMACIÓN POR MEDIO DEL VOCEO, PARA QUE TODAS LAS AREAS INVOLUCRADAS, HAGAN LOS AJUSTES NECESARIOS Y NO AFECTE LA SALIDA A TIEMPO DEL SERVICIO.

PARA VERIFICAR QUE UN VUELO ESTA SIENDO PREPARADO CORRECTAMENTE EN BASE A SU MATRICULA NOS APOYAREMOS EN LA RELACION DE FLOTA DE CADA LINEA AEREA; EN ESTA RELACION NOS DAREMOS CUENTA DEL EQUIPO (CARROS, CAJAS, HORNOS, REJILLAS, TERMOS, CHAROLAS, ETC.) QUE USAREMOS PARA PREPARAR EL SERVICIO.

1.2 HORARIOS PARA VERIFICACIÓN DE AJUSTES EN BAC

AL INICIAR NUESTRAS LABORES Y EN TODO MOMENTO, LA CONSULTA DEL SISTEMA **BAC**,(INFORMACIÓN QUE SE TRASMITE POR COMPUTADORA) SERA NUESTRA PRINCIPAL HERRAMIENTA DE TRABAJO.

TODA LA INFORMACIÓN QUE **CONTROL DE VUELOS** GENERE DURANTE EL DIA ESTARA DISPONIBLE EN EL **BAC** .

“EL CAMBIO SERA UNA CONSTANTE EN NUESTRO TRABAJO Y POR LO TANTO DEBEMOS TENER LA CAPACIDAD PARA ACEPTARLO COMO SE PRESENTE”

ES COMUN QUE DE UN MOMENTO A OTRO, SE CANCELE UN VUELO O CAMBIE SU HORARIO DE SALIDA O LLEGADA, CAMBIE DE MATRICULA O REQUIERA DE UN SERVICIO ADICIONAL (TERMOS DE CAFÉ), O BIEN QUE EL EQUIPO SEA OTRO MUY DIFERENTE AL QUE SE UTILIZO PARA ARMAR UN SERVICIO.

PUEDE HABER MUCHAS VARIANTES , PERO NINGUNA DEBE AFECTARNOS CUANDO CONSULTAMOS CONSTANTEMENTE EL SISTEMA **BAC**.

DESPACHO TRABAJA DE LA MANO CON EL AREA DE **MAKE & PAKE** , POR LO QUE TODA LA INFORMACIÓN QUE SE GENERE Y QUE TENGA QUE VER CON LOS SERVICIOS DEBERA COTEJARSE CON EL RESPONSABLE DEL AREA PARA EVITAR FALLAS QUE AFECTEN LA OPERACIÓN Y GENEREN PERDIDA DE TIEMPO.

1.3 CONTROL DE VUELOS ANUNCIA AJUSTES EN PROGRAMACION

CONTROL DE VUELOS POR MEDIO DEL SISTEMA DE VOCEO, NOS MANTENDRA BIEN INFORMADOS DE TODOS LOS CAMBIOS QUE SE GENEREN EN LA PROGRAMACION DE NUESTROS VUELOS Y A NOSOTROS NOS CORRESPONDE DAR A ESTOS, UN SEGUIMIENTO EFECTIVO EN COORDINACIÓN CON **MAKE & PAKE**.

AL CONFIRMAR EN EL SISTEMA **BAC** LOS CAMBIOS QUE DA **CONTROL DE VUELOS**, VEREMOS QUE EN LA TERMINAL DE NUESTRA AREA DE TRABAJO, EL SISTEMA NOS PIDE UNA CONTRASEÑA CADA VEZ QUE SE GENERE UNO; DE ESTA MANERA SERA MUY DIFÍCIL OMITIR CUALQUIER MODIFICACION QUE SE GENERE EN EL **BAC**. LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO DE DESPACHO DEBERAN TENER SU CONTRASEÑA PERSONAL E INTRANSFERIBLE, PARA TENER ACCESO A LA INFORMACIÓN DE ULTIMO MOMENTO Y ASI SABER QUIEN Y A QUE HORA LA RECIBE. PARA EVITAR QUE SE PRODUZCAN, MAS ALIMENTOS QUE LOS REQUERIDOS POR EL CLIENTE (LINEAS AEREAS) NOS APEGAREMOS A LA TABLA DE CONSULTA PARA AJUSTE DE CANTIDADES. EN ESTOS HORARIOS TENDREMOS CANTIDADES PRONOSTICADAS POR EL SISTEMA, PRELIMINARES Y CIERRES ANTICIPADOS.

2 RECEPCION DE SERVICIO (ALIMENTOS Y COMPLEMENTOS)

EL CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD ESTABLECIDA PARA UN SERVICIO ES UNO DE LOS PRINCIPALES COMPROMISOS DEL AREA DE DESPACHO, Y ESTO IMPLICA QUE DEBEMOS CONTROLAR SU CALIDAD Y ASEGURARNOS QUE TODO SERVICIO QUE SE RECIBA DE **MAKE & PAKE** Y QUE INGRESE A LA HOLDING BOX CUMPLA CON LA MISMA.

“ LA CALIDAD ES RESPONSABILIDAD DE TODOS “

PARA PODER RECIBIR CUALQUIER SERVICIO DE **MAKE & PAKE**, ES NECESARIO SABER EL CICLO QUE ESTAMOS TRABAJANDO Y EL MENU QUE LE CORRESPONDE. PARA ASEGURARNOS DE RECIBIR UN SERVICIO CORRECTAMENTE, DEBEMOS CHECAR LAS ESPECIFICACIONES DEL MISMO EN LOS POTENCIALES, ES EN ELLOS DONDE COMPROBAREMOS EL ARMADO DEL **TSU** Y SU CONTENIDO (ENSALADA O FRUTA, POSTRE, ENTRADA, PLATO PRINCIPAL, INGREDIENTES, GRAMAJES, ETC.).

AL RECIBIR UN SERVICIO, SELECCIONAREMOS AL AZAR DE UNO A CINCO PRODUCTOS (TSU O PLATO CAL.) Y LOS ANALIZAREMOS AL DETALLE; ESTE PROCEDIMIENTO DEBERA APLICARSE EN AMBAS CLASES DE CADA VUELO.

SI AL REVIZAR ESTAS MUESTRAS, ENCONTRAMOS ALGUNA ANOMALIA LA REPORTAREMOS CON EL RESPONSABLE DE MAKE & PAKE Y SE CORREGIRA DE INMEDIATO.

NO RECIBIREMOS SERVICIOS EN MALAS CONDICIONES DE CALIDAD, INCLUYENDO EL EQUIPO EN QUE SE ARMA (CHAROLAS, CAJAS, CARROS DE SERVICIO, ETC.), EL CUAL DEBERA ESTAR COMPLETAMENTE LIMPIO.

TODOS LOS SERVICIOS SE RECIBIRAN CODIFICADOS (EL COLOR DEL CODIGO DEBE COINCIDIR CON EL DIA DE ELABORACIÓN DEL PRODUCTO) Y ETIQUETADOS LOS CARROS DE SERVICIO, CAJAS Y RACKS O REJILLAS DE HORNO, CON FECHA, NUMERO DE VUELO, TIPO DE ALIMENTO Y CANTIDAD QUE CONTIENE.

UNA VEZ QUE RECIBIMOS DE CONFORMIDAD UN SERVICIO, FIRMAREMOS EL VPS O FORMATO DE ENTREGA AL PERSONAL DE MAKE & PAKE. DESPUÉS DE RECIBIR EL SERVICIO Y FIRMAR DE CONFORMIDAD, NO HABRA EXCUSA PARA RECLAMAR ANOMALIAS O DEFECTOS DETECTADOS POSTERIORMENTE.

AL RECIBIR UN SERVICIO DEBEMOS CONSIDERAR LA HORA EN QUE INGRESA AL **HOLDING BOX** Y ANOTARLA EN EL VPS DEL MODULO DE TRABAJO QUE ENTREGA EL SERVICIO. RECORDEMOS QUE TRABAJAMOS SOBRE TIEMPO Y LOS ALIMENTOS DEBERAN PERMANECER POR LO MENOS TRES HORAS EN HOLDING BOX, PARA ESTABILIZAR SU TEMPERATURA ENTRE 2°C Y 5°C . ASI ESTARAN LISTOS PARA SER ENTREGADOS AL PERSONAL DE RAMPA Y SER ABORDADOS AL AVION. NO HABRA LUGAR PARA PREFERENCIAS, LA SECUENCIA EN LA RECEPCIÓN DE SERVICIOS DEBERA MANTENERSE COMO SE HA PROGRAMADO, EN CASO DE HABERCAMBIO POR CAUSAS EXTRAORDINARIAS, NOS AJUSTAREMOS A LA VARIABLE.

LA PRIORIDAD PARA NOSOTROS, SERA TENER EN HOLDING BOX, EL SERVICIO COMPLETO PARA EL VUELO CON **ETD** MAS PROXIMO. DEBEMOS MONITOREAR

NUESTROS SERVICIOS EN MAKE & PAKE PARA EVITAR RETRASOS EN EL PROCESO Y SI DETECTAMOS ALGUNA FALLA, NOS INVOLUCRAREMOS INMEDIATAMENTE PARA SOLUCIONARLA.

SI **MAKE & PAKE** GENERA UN CHECK LIST PARA UN SERVICIO, LO ENTREGARA AL PERSONAL DE DESPACHO PARA COMPROBAR QUE EL SERVICIO HA SIDO ARMADO CON LAS ESPECIFICACIONES QUE SE INDICAN.

NINGUN SERVICIO ESTARA EXENTA DE SER REVISADO CUANDO SE RECIBA, SERA REGISTRADO (ANOTAR EN FORMATO DE CONTROL DE SALIDA DE VUELOS) Y PARA CUALQUIER ANOMALIA DETECTADA SE HARA UN REPORTE ESPECIFICO PARA DESLINDAR RESPONSABILIDADES.

2.2 ALIMENTOS ESPECIALES (ELABORACIÓN)

PARA LA RECEPCIÓN DE ALIMENTOS ESPECIALES, SE TENDRA CUIDADO EN CHECAR QUE CORRESPONDAN A LAS ESPECIFICACIONES DEL MANUAL DE COMIDA ESPECIALES; HAY PERSONAS MUY SENSIBLES O ALERGICAS A ALGUNOS INGREDIENTES, POR LO QUE REQUIEREN DE UNA DIETA ESPECIAL Y POR TAL MOTIVO SU SOLICITUD DEBE SER ATENDIDA CORRECTAMENTE.



3 ENTREGA DE SERVICIO A RAMPA (ALIMENTOS Y COMPLEMENTOS)

LA ENTREGA DE UN SERVICIO AL PERSONAL DE RAMPA, SERA LA HORA EN QUE SEA PROGRAMADO Y DEPENDERA DE LA **ETA,(ESTIMADO TIEMPO DE LLEGADA)**DEL TIEMPO DE PERMANENCIA DEL AVION EN POSICIÓN Y SOBRE TODO DEL **ETD**.

3.1 CONTROL DE SALIDA (ENTREGA A RAMPA)

PARA TODOS LOS SERVICIOS, SE HARA EL LLENADO DE **CHECK LIST** CORRESPONDIENTE, CON DATOS REALES Y COMPROBABLES; SERA ENTREGADO AL SUPERVISOR O RESPONSABLE QUE ENTREGARA EL SERVICIO EN RAMPA.

TODOS LOS DATOS REFERENTES AL SERVICIO SE REGISTRARAN EN EL FORMATO **CONTROL DE SALIDA DE VUELOS** Y FIRMARA DE CONFORMIDAD QUIEN RECIBA EL SERVICIO.

A TODOS LOS SERVICIOS SE LES TOMARA LA TEMPERATURA (**CCP 6**) AL SER ENTREGADOS AL PERSONAL DE RAMPA Y LOS DATOS SE REGISTRARAN EN EL FORMATO **CONTROL DE SALIDA DE VUELOS**.

SERVICIO ENTREGADO SIGNIFICA QUE HA SIDO CONTROLADO TOTALMENTE Y POR TAL MOTIVO NO LE FALTARA ABSOLUTAMENTE NADA. TANTO LIQUIDOS, MISCELÁNEOS Y ALIMENTOS HABRAN PASADO POR UN PROCESO DE REVISIÓN; DONDE SE AJUSTARON CANTIDADES DE ALIMENTOS Y COMIDAS ESPECIALES, SE REPUSIERON O REGRESARON LIQUIDOS O MISCELÁNEOS, EQUIPO (CARROS, CAJAS, CHAROLAS, ETC.) ESTA EN OPTIMAS CONDICIONES OPERATIVAS.

UNA VEZ QUE HA SIDO ENTREGADO EL SERVICIO Y ESTE A SU VEZ HA SIDO CARGADO A LA UNIDAD RESPECTIVA, SE VERIFICA QUE LA CORTINA SE CIERRE CORRECTAMENTE , SE COLOCA UN FLEJE Y SE ANOTA EL NUMERO EN EL FORMATO O REMISION CORRESPONDIENTE.

4 AJUSTE POR INCREMENTOS DE ULTIMA HORA

TODOS LOS AJUSTES DE CANTIDADES EN LOS SERVICIOS, QUE SE GENERAN DURANTE LA PROGRAMACIÓN DIARIA, LOS INGRESA **CONTROL DE VUELOS AL SISTEMA BAC** Y TAMBIEN LOS ANUNCIA POR EL ALTAVOZ.

DESPACHO UNA VEZ QUE CONFIRMA LA SOLICITUD DE ALIMENTOS DE U.H., VERIFICA EN EL HOLDING BOX SI HAY SERVICIOS PARA CUBRIR EL PEDIDO; EN CASO DE NO HABER, SE SOLICITAN DE INMEDIATO A MAKE & PAKE Y SE AGILIZA SU PRODUCCIÓN.

UNA VEZ QUE SE CUENTA CON EL INCREMENTO DE U.H., SE HACE LLEGAR LO MAS PRONTO POSIBLE A LA POSICIÓN DEL VUELO QUE LOS REQUIERE, YA SEA QUE SE ENTREGUEN A ALGUN SUPERVISOR DE RAMPA U OPERADOR EN EL ANDEN PARA QUE LO HAGA O EL MISMO PERSONAL DE DESPACHO, QUIEN ESTA FACULTADO PARA HACERLO EN CASO NECESARIO.

4.1 SOLICITUD DE ALIMENTOS POR INCREMENTOS DE U.H.

TODOS LOS ALIMENTOS QUE SE TOMEN DEL HOLDING BOX, DE ALGUN SERVICIO YA PREPARADO O SE SOLICITEN A MAKE & PAKE, DEBERAN REGISTRARSE EN EL FORMATO CORRESPONDIENTE . SE HARA LA REPOSICIÓN DE INMEDIATO A LOS SERVICIOS DESACOMPLETADOS

5 RECUPERACION DE SERVICIOS (DEVOLUCIÓN DE RAMPA)

LOS SERVICIOS (ALIMENTOS) QUE NO SON ABORDADOS A UN VUELO, SON DEVUELTOS A LA COCINA Y ENTREGADOS AL PERSONAL DE DESPACHO.

UNA DE LAS TAREAS ESENCIALES DEL AREA DE DESPACHO, ES EL MONITOREO DE LOS SERVICIOS DE PROTECCIÓN (LLAMENSE EXTRAS O BANCA); QUE SE ENVIAN A PLATAFORMA, JUNTO CON LO SOLICITADO POR LA LINEA AEREA Y DEBERAN REGRESARSE EN CASO DE NO SER REQUERIDOS.

LOS SERVICIOS QUE NO SON DEVUELTOS A COCINA O REGRESAN Y NO SON ENTREGADOS A DESPACHO, GENERAN PERDIDAS Y GASTOS INNECESARIOS PARA LA EMPRESA Y ESTO NOS AFECTA A TODOS.

5.1 DEVOLUCION DE SEVICIOS (FORMATO)

PARA EVITAR UN MANEJO INADECUADO DE LOS SERVICIOS QUE SE ENVIAN A PLATAFORMA, SE HARA EL REGISTRO DE AQUELLOS QUE REGRESAN Y SON ENTREGADOS A DESPACHO Y UN REPORTE DE AQUELLOS QUE NO REGRESAN.

ES RESPONSABILIDAD DEL SUPERVISOR DE RAMPA, EL VERIFICAR QUE LOS ALIMENTOS SEAN DEVUELTOS EN PERFECTAS CONDICIONES, PARA SER UTILIZADOS EN OTROS VUELOS.

PARA TAL EFECTO SE UTILIZARA EL FORMATO CORRESPONDIENTE.

5.2 ARQUEO DE LIQUIDOS Y MISCELÁNEOS (CHECK LIST)

AL REGRESAR LAS UNIDADES DE PLATAFORMA, SE HARA UN CHEQUEO DE LOS LIQUIDOS Y MISCELANEOS QUE REGRESAN; EN TODOS LOS VUELOS QUE ASI LO REQUIERAN.

CON LA REMISION DEL VUELO Y CON EL CHECK LIST SI ES NECESARIO, SE REALIZARA UN ARQUEO DE LOS LIQUIDOS Y MISCELÁNEOS QUE REGRESAN, CONTRA LO QUE SALIO DE COCINA ANTES DE ABASTECER EL VUELO.

EN CASO DE HABER FALTANTES INJUSTIFICADOS, SE HARA EL REPORTE CORRESPONDIENTE Y SE ANOTARAN EN EL CHECK LIST.

LOS LIQUIDOS Y MISCELÁNEOS QUE REGRESAN DE PLATAFORMA, SE HARAN LLEGAR DE INMEDIATO AL ALMACEN CORRESPONDIENTE (MATERIA PRIMA O EQUIPOS).

INSTALACIONES Y EQUIPO.

Cual usted diseñe su área de recibo, asegúrese de lo siguiente:

-Quieres te limpia, bien y luna, libre de plagas y provista con copias por escrito de las reglas de recibo.

-Que éste equipara con carritos, diablos, transportadores y recipientes desinfectados, así como con área alabado, sentado, envoltura y rehén vuelto una de provisiones.

NORMAS GENERALES DE ALMACENAMIENTO.

Debemos contar con las instalaciones y el equipo necesarios para almacenar la comida con seguridad empeña sus empleados a monitorear cada tipo de alimento mientras esté se encuentre a almacenado.

PROCEDIMIENTOS

Los empleados que trabajan en áreas de almacenamiento deben recibir entrenamiento para:

Usar métodos de rotación primero que entra, primero que sale(siglas en ingles FIFO). Escribir en cada paquete, ya sea la fecha de caducidad, cuando se recibió el artículo, o cuando se almacén o después de su prevención. Poner las nuevas provisión es en la repisa detrás de las viejas, para que las viejas seducen primero. Verificar las fechas de caducidad regularmente.

-Medellín y registrar las temperaturas del área de almacenamiento y de los productos como parte de su sistema. Recuerde que un termos tacto mide la temperatura de un equipo y el y el termómetro mide la temperatura interna de un producto.

-Siga la acción correctiva cada vez que se abuse del principio del tiempo y temperatura en un producto, también cuando pase la fecha de caducidad cuando el área de almacenamiento estimula temperatura incorrecta.

Mantenga todas las personas no autorizadas fuera de las áreas de almacenamiento. Limpia que a los derrames y fugaz y retíren los paquete sucios así como la basura inmediatamente.

-Los artículos de limpieza y otros químicos deben almacenarse.

En cuartos o gabinetes cerrados con guía había alejado de Arias de preparación muy almacenamiento de comida.

-El recipientes originales son recipientes firmes etiquetados con el nombre de su contenido y son riesgos.

-Nunca use lo recipientes de químicos vacíos para guardar comida y nunca por la químicos son recipientes de comida usados.

Recuerde: No los arriesgue cuando se trata de comida. Si está en duda, tire la a la basura!

REVISIÓN DE PLANOS DE CONSTRUCCIÓN Y REMODELACIÓN.

Los Departamento de Estado de salubridad locales usualmente revisan las solicitudes para nuevos permisos de operaciones y para permisos de renovaciones. También algunas veces las agencias requieren que se sometan plano del edificio antes de comenzar a construir un nuevo edificio guantes de remodelar.

Contacta su Departamento de Estado bregar para conocer los requisitos especificos en la mayoría las casas planas deben cubrir lo siguiente:

Artículos del menú, capacidad de asientos y volumen de comida que se va a servir.

Diseño propuesto, en cuál es el orden en el equipo, áreas de trabajo y muebles se plantean para la operación del comedor y pagarés de cocina, pasillos y monedas. Describir cómo cumplirá con los requisitos de acceso de empleados y clientes.

Los requisitos va a servicios públicos, sistemas mecánicos materiales de construcción.

El equipo propuesto, incluyendo tipos, fabricantes, alumnos de modelo, publicaciones, dimensiones, capacidades de desempeño requisitos de instalación.

Procedimientos operación están dadas por escrito para el nuevo edificio o la remodelación.

Varias agencias, tales como el departamento de bomberos o la administración de seguridad y salubridad

Ocupacional, pueden también involucrarse en la revisión. Abre sus recomendaciones a los planos.

Construcción, diseño y materiales para el interior

Cuando se diseña teniendo la seguridad alimenticia en mente significa en cada superficie del interior de sus restaurantes debe ser lindo viable. Limpia significa que este libro de morir desperdicios alimenticios visibles, y limpia significa la nuevo el desperdicios se puede una de caso mente comedor de sus pies anormales. El diseño de su cocina no debe permitir una ocasión a que la comida se contamine durante la preparación.

PATRONES DEL FLUJO DE TRABAJO

El flujo de trabajo u orden en el que se trabaja se retira la orden de tareas necesarias para preparar un artículo en un quicio, comenzando desde la área de recibo llevarlos hasta comedor. Nuestra meta en el diseño de una planta es controlar la seguridad y calidad en todos los puntos de control crítico, al mismo tiempo que mantenemos los costos de producción tan bajos como sean posibles. Tenga en mente los siguientes principios:

Planee en la tareas de manera que los empleados viajen la distancia más orden en tiempo más corto.

Coordine la tareas de manera que los empleados no tengan que cruzar sin retroceder. Evite las patrones difíciles que puede ocasionar caídas, coaliciones o encuentros y derrames.

se regrese a almacén para el futuro uso Reduzca los viajes almacén. Que salga comida necesaria que se prepare y se sirva, mantenga fría o caliente, o después.

Tengan los espacios de trabajo y equipo listos cuando se saque la comida del almacén. Complete las tareas, mueva los alimentos hacia el siguiente paso, limpie y ponga en su lugar el equipo.

Bodega seca

Las entradas de entender puertas herméticas automáticas de un material sólido o con mosquiteros.

Las paredes deben cubrirse dé esmalte, inoxidable, o un mosaico barnizado.

Las revistas y superficie de mesas deben ser de metales resistentes a la corrupción (que se puedan limpiar después de haber perdido contacto con alimentos, agua y componentes de limpieza de). La repisa debe ser estifo parrilla y lo superficie en mente amplias para evitar que se sobrecarguen complete pierdan la circulación del aire. Cada repisa debe ya por lo menos seis pulgadas de la pared y seis pulgadas del piso para una mejor limpieza y para evitar las destreza y la humedad.

Los recipientes para ingredientes secos deben ser elementales mente a la corrupción o de plástico para alimentos. Las trabajo cubiertas deben ser resistentes a las éste sea la humedad. Indique de estos recipientes con su nombre y Richard en "úscese a antes de".

La ventana de las áreas de racionamiento deben tener vidrio a un vago para evitar que la luz del sol dañe la calidad de comida.

La tubería de vapor, ductos de ventilación tubería de agua y conductor no deben estar expuestos.

Baños

Los baños son generalmente regulados por las leyes de localidad. Si es posible, tenga baños separados para empleados y clientes para mantener la seguridad en la comida, los clientes nunca deben pasar a través de áreas de preparación de alimentos para llegar los baños abastezca los baños consiguientes materiales.

Papel de baño, talla desechables, y por lo menos una secadora de manos de aire caliente. Las toallas de uso común no son permitidas. Las playas desde la luz individual son permitidas y se lava después de cada uso las toallas de tela con rollos giratorio son permitidas sólo para uso de clientes.

Un bote de basura cubierta para toallas de papel desechable y otros separados para un sanitario femenino .

Pisos

Los pisos deben ser capaces de soportar el impacto de tráfico mutante y de la caída de varios artículos. También deben ser lo suficiente duro para que los líquidos no sean absorbidos por la superficie.

Piso de cocina, bodegas diarias de trabajo

Los pisos deben repeler líquidos, se gastan) soportar limpiadores fuertes.

Use mármol , terrazo cantera o mosaico de asfalto. El concreto sin rajaduras se puede usar si se trata regularmente conciliadores químicos (pero no con pintura).

Reemplace o repare todos los pisos que estén cuarteados o despostillados .

Instale el zoclo con mármol. terrazo, cantera, mosaico de asfalto, o con concreto sellado. El zoclo es un filo curvo y sellado que va entre la pared del piso. Elimina los ángulos rectos y hendaduras que se forman y que se dificulta limpieza.

COCLUSIONES

Cuando se dio inicio a este trabajo de tesis, me percate, que en la planta productora de alimentos (GATE GOURMET) funcionaba con sistemas de administración y control para sus procesos de productivos

Programas tales como:
ACCION CERO DEFECTOS

CIRCULOS DE CALIDAD

MEJORA CONTINUA

Estos programas se han venido implementando en las organizaciones mucho antes de que el proceso de aseguramiento de calidad.

Estos procedimientos contribuirán gran medida para emprender el proceso de adaptación de las normas ISO-9000 . Esto es debido a que la planta productora de alimentos, en este caso, ya tiene antecedentes de la cultura de calidad en sus operaciones y además encuentra en posición favorable encuentra el desarrollo de programas en los que se ve involucrada la organización completa y es prescindible el trabajo en equipo para lograr resultados exitosos.

La decisión adoptada la certificación de estándares para asegurar la calidad del proceso de producción de alimentos y los procesos administrativos, tiene su origen la necesidad de buscar una mejor calidad en el servicio y en la producción de alimentos, así como la presencia de la competencia gracias al efecto de la globalización o la necesidad de encontrar unos momentos eficaces para el control de calidad; es comúnmente por tal motivo, y de acuerdo a la información con la que se cuenta, que es posible visualizar las mejoras para incrementar la eficiencia de la blanca, para lo cual será necesario invertir en la implementación de la norma ISO-9000 , que permita la operación óptima de producción y control de los procesos operativos además de cubrir la demanda total del mercado en Aeropuerto INTL. DE LA CIUDAD DE MEXICO y si es posible vender alimentos a otras líneas aéreas, regulando el precio del mercado en la calidad del producto.

Con este fin se creará un comité de operación, en el cual deberá fortalecer la estructura y funcionamiento de la planta productora de alimentos y para que encuentren con la participación sistemática y coordinada de las diversas unidades administrativas y los diferentes departamentos de dicha planta.

Algunas de las funciones asignadas a este comité son las siguientes:

- Revisar y adoptar las medidas necesarias, a fin de que su relación se apegue a las normas en vigor.
- Examina y aprobar, en su caso, los programas y presupuestos anuales, y el corto plazo.
- Determinar la política general relativa a finanzas, capital, gastos, precios, superávit y déficit.

- Determinar la política de administración de recursos humanos.
- Determinar la política de administración de recursos materiales y aparte aprobar la realización funciones de las áreas en cuestión.

Es importante hacer énfasis que aplicar nuevas tecnologías y un estudio de trabajo detallado podrían ubicarse al personal para hacerlo más productivo pudiendo ser el caso del recorte del mismo objetivo no buscar en esta tesis pero que es objeto de estudio.

El producto cumple con la norma de calidad de la secretaría de salubridad únicamente, por lo tal motivo se requiere que cumpla con la normativa internacional como es la norma ISO-9000; ya que esta norma aprobar es considerada como punto de referencia para evitar trámites que lo acusan el comercio, en México y se ha dado todo porque permite tener seguridad, confianza y credibilidad en todo tipo de empresas a nivel mundial, la norma de fácil aplicación puede ser usada por grandes y pequeñas empresas no importando su giro.

Un sistema de control de calidad es involucrada en desarrollo y el mantenimiento de métodos operacionales que se aseguren que los procesos funcionen como han sido diseñados, cumpliendo con los niveles esperable desempeño.

Partiendo desde el punto de vista de que solamente se pueden ofrecer un servicio de calidad mediante proyectos programas planeados, sistematizados, documentados y verificar periódicamente y tomando en cuenta que el principal recurso que es el ser humano. No se podrá exigir a las personas que realice su labor con calidad, si antes no se les proporciona las herramientas técnicas, administrativas y humanística para lograrlo.

Enteros. Más importantes del ama estará planeación, el establecimiento, en sido y mantenimiento del sistema de calidad, así como la capacitación de personal evaluación de proveedores, auditorias al sistema de calidad etc.

Características del sistema de calidad ISO-9000:

- Involucrando capacitación continua de toda la gente.
- Detección de necesidades reales tropas documentación concreta de las necesidades del cliente.
- Enfocados a las políticas y decisiones estratégicas de la organización para satisfacer las .

- Desarrollo de proveedores. Flujo de trabajo continuo y eficiente desde su origen.

Las normas ISO-9000 versión 2000 están diseñados como una metodología que provocará un mejor desempeño de los negocios, cuidando de satisfacer a los clientes, proveedores y clientes internos, beneficiarios y sociedad en general.

Finalmente conviene citar que existe alguna barrera para incrementar esta innovación en México, tales como:

- Dificultad para introducir estas técnicas a nivel ejecutivo.
- Contar con el personal adecuado que pretenda, evaluó e implemente los diferentes procesos, vivirá el manejo de los equipo requiere de técnicos calificados especialmente capacitados.
- Impactó por calidad.
- Afectaciones durante su manejo.
- Variabilidad de producción.

BIBLIOGRAFIA

1.- LA SERIE ISO 9000

ROBERTO DAMELIO
EDITORIAL PANORAMA.

2.- MANUAL PARA LA ELABORACION DE MANUALES POLÍTICAS Y
PROYECTOS DE CALIDAD.

MARTIN G. ALVARES TORRES
EDITORIAL PANORAMA.

3.- CURSO TALLER

LOS ESTÁNDARES DE ISO-9000-2000
LA ESTRATEGIA PARA GENERAR ORGANIZACIONES INTELIGENTES.
GRUPO CALINTER SC.
MEXICO DF 2001

4.-LA QUINTA DISCIPLINA

PETERE SENGE
EDITORIAL GRANICA

5.-INTRODUCCIÓN AL PENSAMIENTO SITÉMATICO

O. CONNOR, MC. DERMOT
EDITORIAL URANO

6.-PRINCIPIES OF QUALITY CONTROL

BANKS J
EDITORIAL JOHN WILEY.

7.-SURVEY METHODS IN SOCIAL INVESTIGATIONS

MONSER AND KEALTON
EDITORIAL
BASIC BOOKS.