



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN

“PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN DE ACUERDO
LA NORMA ISO 9001:2000, PARA UN CENTRO DE
CAPACITACIÓN DEL AUTO TRANSPORTE PUBLICO
FEDERAL”

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

P R E S E N T A

MARIA LUISA CHIRINO FABIÁN

ASESOR: L.A. JOSÉ SANTANA RIVERA



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.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS.

Por regalarme la oportunidad de vivir y depositar en mí la fuerza suficiente para alcanzar mis metas.

A LA UNAM.

Agradezco infinitamente a esta institución por brindarme la oportunidad de materializar un sueño y con ello recordarme que siempre seré parte de ella.

A LA FESC.

Mi cariño, gratitud y reconocimiento a esta facultad por abrirme sus puertas, formarme como profesionalista, y contribuir a forjarme un mejor futuro.

A MIS MAESTROS.

Con admiración y respeto por su dedicación, entusiasmo y conocimiento compartidos durante mi estancia en esta universidad.

A MI ASESOR.

Por su invaluable apoyo y por encauzarme a través de su conocimiento hacia el buen término de este objetivo.

A TODOS.

Los que confiaron en mi, que me alentaron a llevar a cabo este objetivo, y me compartieron sus experiencias, hoy les doy gracias por estar a mi lado en esos momentos.

DEDICATORIAS

A MI MADRE.

Por tu amor, entrega y dedicación para guiarme por el mejor camino y ser tú mi principal impulso en mi crecimiento como ser humano.

Te amo.

A MIS HERMANAS (OS).

Con todo mi cariño no solo por creer en mí, sino también por brindarme su apoyo y confianza incondicional para el logro de este sueño.

Gracias.

A MIS AMIGAS (OS)

A ustedes les comparto este logro al igual que otros momentos inolvidables, gracias por entregarme su amistad y cariño, siempre los llevaré en mi corazón.

ÍNDICE

	Pág.
Objetivos.....	I
Planteamiento del problema.....	II
Hipótesis.....	II
Introducción.....	III

CAPÍTULO I

1. Administración.....	02
1.1. Concepto.....	02
1.2. Características.....	03
1.3. Importancia.....	04
1.4. Proceso administrativo.....	05
1.4.1. Previsión.....	07
1.4.2. Planeación.....	07
1.4.3. Organización.....	07
1.4.4. Integración.....	07
1.4.5. Dirección.....	08
1.4.6. Control.....	08
1.5. Auditoria.....	08
1.5.1. Tipos de Auditoria.....	09
1.5.2. Auditorias de Calidad.....	09
1.6. Procedimientos.....	11
1.6.1. Finalidad e importancia.....	12
1.6.2. Reglas sobre los procedimientos.....	13
1.6.3. Clasificación.....	13
1.6.4. Metodología en el análisis de los procedimientos.....	14
1.6.5. Gráficas.....	15
1.6.6. Descripción narrativa de los procedimientos.....	17

1.7.	Generalidades de los Centros de Capacitación.....	17
1.7.1.	Centro de capacitación para el transporte.....	18
1.7.2.	Relación de un centro de capacitación con la SCT.....	21
1.7.3.	Tipos de centros de capacitación.....	22
1.7.4.	Fundamento legal.....	23
1.7.5.	Programas mínimos de capacitación.....	24
1.7.6.	Instructores de centro de capacitación.....	25
1.7.7.	Perfil del instructor.....	25

CAPÍTULO II

2.	Calidad.....	27
2.1.	Conceptos de Calidad.....	27
2.2.	Aportaciones de la Calidad:.....	29
2.2.1.	La filosofía de: W. Edwards Deming.....	29
2.2.2.	La filosofía de: Juran.....	31
2.2.3.	La filosofía de: Kaoru Ishikawa.....	32
2.2.4.	La filosofía de: Crosby.....	34
2.3.	Transición de lo tradicional a la calidad de excelencia.....	36
2.3.1.	Comparación Occidente vs. Japón.....	37
2.4.	Administración de la calidad.....	38
2.5.	Calidad en el servicio.....	40
2.5.1.	Importancia de la calidad en el servicio.....	40
2.5.2.	Componentes de calidad en el servicio.....	41
2.6.	Organización Internacional para la Normalización (ISO)....	42
2.6.1.	Normas ISO 9000.....	44
2.6.2.	El papel de México en ISO.....	46
2.6.3.	Gestión Ambiental, (ISO 14000).....	47
2.6.4.	Seguridad, (ISO 18000).....	49

CAPITULO III

3. ISO 9001:2000.....	52
3.1. Familia ISO 9000:2000.....	52
3.2. Los ocho principios.....	53
3.3. Norma ISO 9001:2000.....	56
1. Objeto y campo de aplicación.....	57
2. Referencias normativas.....	58
3. Términos y definiciones.....	58
4. Sistema de administración de la calidad.....	59
5. Responsabilidad de la dirección.....	61
6. Administración de recursos.....	64
7. Realización del producto.....	67
8. Medición, análisis y mejora.....	70
3.4. Certificación.....	76

CAPITULO IV

4. Procedimiento de certificación de acuerdo a la Norma ISO 9001:2000, para un Centro de Capacitación del Auto-Transporte Publico Federal.....	79
4.1 Beneficio de la certificación.....	96
Conclusiones.....	98
Bibliografía.....	101
Anexos.....	106

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Dar a conocer un procedimiento que sirva como medio de información para aquellos Centros de Capacitación del Auto-Transporte Público Federal que deseen obtener la certificación en ISO 9001:2000

OBJETIVOS PARTICULARES:

- Analizar el procedimiento de certificación de una empresa del Auto-Transporte Público Federal
- Dar a conocer la documentación que se involucra dentro del proceso de certificación de un Centro de Capacitación del Auto-Transporte Público Federal.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Con el propósito de ofrecer capacitación con mejor calidad a todos los operadores del transporte tanto público como privado la Secretaría de Comunicaciones y Transportes emitió un comunicado dirigido a todos los Centros de Capacitación del país que deseen continuar ofreciendo su servicio, deberán certificarse bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2000, a pesar de ello pocos han logrado la certificación ya que existen diversas razones, algunas de ellas son la falta de recursos económicos, desinterés o apatía por parte del personal por mencionar algunas, sin embargo hay un punto muy importante para iniciar el proceso de certificación y me refiero en primer lugar a que existe un desconocimiento de la norma bajo la cual se van a registrar sus procesos, esto aunado a la falta de información sobre como se desarrollara el procedimiento lo que trae como consecuencia que se inviertan mayor tiempo y recursos.

HIPÓTESIS

Si un Centro de Capacitación se encuentra bien informado acerca del buen inicio y desarrollo del proceso de certificación que se pretende implementar y además conoce y comprende los lineamientos de la norma que le son aplicables, entonces podrá ser más fácil y rápido la obtención de su certificado ISO, trayendo como beneficios el ofrecer un servicio con mejor calidad y dar una buena imagen ante sus clientes.

INTRODUCCIÓN

En la última década se ha observado un ambiente de cambio acelerado, las organizaciones se enfrentan actualmente a una exigente competitividad, lo que ha traído como consecuencia cambios en los campos de la administración, es por ello que las empresas buscan ahora ofrecer productos o servicios de mayor calidad a sus clientes y ser así más competitivo en mercados que cada día se vuelven más selectivos.

La Administración se encuentra en todas partes, por ello en el Capítulo 1 conoceremos su concepto, características, importancia y el proceso administrativo entre otros puntos importantes entorno a ella, así mismo se hace referencia a los procedimientos, su metodología e importancia y se agrega también una explicación acerca de los Centros de Capacitación.

Hoy en día muchas empresas encaminan sus esfuerzos en administrar la calidad, lo que implica adecuar todas sus actividades hacia el logro de un objetivo, todo esto dentro del marco del " Sistema de Calidad", por lo que debe contar con todos los recursos necesarios para implantarlo, en el segundo capítulo se hace mención del concepto de calidad, cómo administrar con calidad y de la importancia de ofrecer calidad en el servicio, al igual que una breve reseña sobre la evolución o cambios que han tenido las normas de calidad (los ISO) 9000, 14000, 18000 principalmente.

Las organizaciones adoptan sistemas para realizar sus actividades con calidad y en consecuencia brindar un mejor servicio a sus clientes, lo cual lo hacen bajo la normatividad ISO 9001:2000 que se rige por requisitos y cuyo objetivo es la satisfacción del cliente, por lo tanto las empresas deben cuidar que dichos requisitos se cumplan para que la implementación del sistema de calidad sea integral y se logre el objetivo, por ello en el capítulo 3 se exponen todos los requisitos de dicha norma y algunos puntos se trato de adecuarlos a las actividades de un Centro de Capacitación.

Finalmente atendiendo a la necesidad de certificación y a las problemáticas a las que se enfrenta un Centro de Capacitación a la hora de iniciar y desarrollar el proceso de certificación, en el capítulo 4 se detalla el procedimiento que deben seguir los centros de capacitación (también puede ser de gran ayuda para otras empresas), con el fin de que se encuentren bien informados y sea más fácil y rápido para ellos obtener la certificación ISO, y de esta manera poder reflejar beneficios como el ofrecer mejores servicios a sus clientes.



CAPITULO I

1. Administración

1.1. Concepto

La administración es una actividad que esta relacionada con cualquier grupo social, por lo tanto, es necesario exponer algunos de los conceptos más relevantes de administración, que nos servirán como punto de partida para formular así un concepto personal.

HAROLD KOONTZ Y CYRIL O'DONNELL. Es la dirección de un organismo social y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes.

GEORGE R. TERRY. Es un proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, ejecución y control, ejecutado para determinar y lograr los objetivos, mediante el uso de gente y recursos.

ISAAC GUZMÁN VALDIVIA. Es la dirección eficaz de las actividades y la colaboración de otras personas para obtener determinados resultados.

JOSÉ A. FERNÁNDEZ ARENA. Es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.

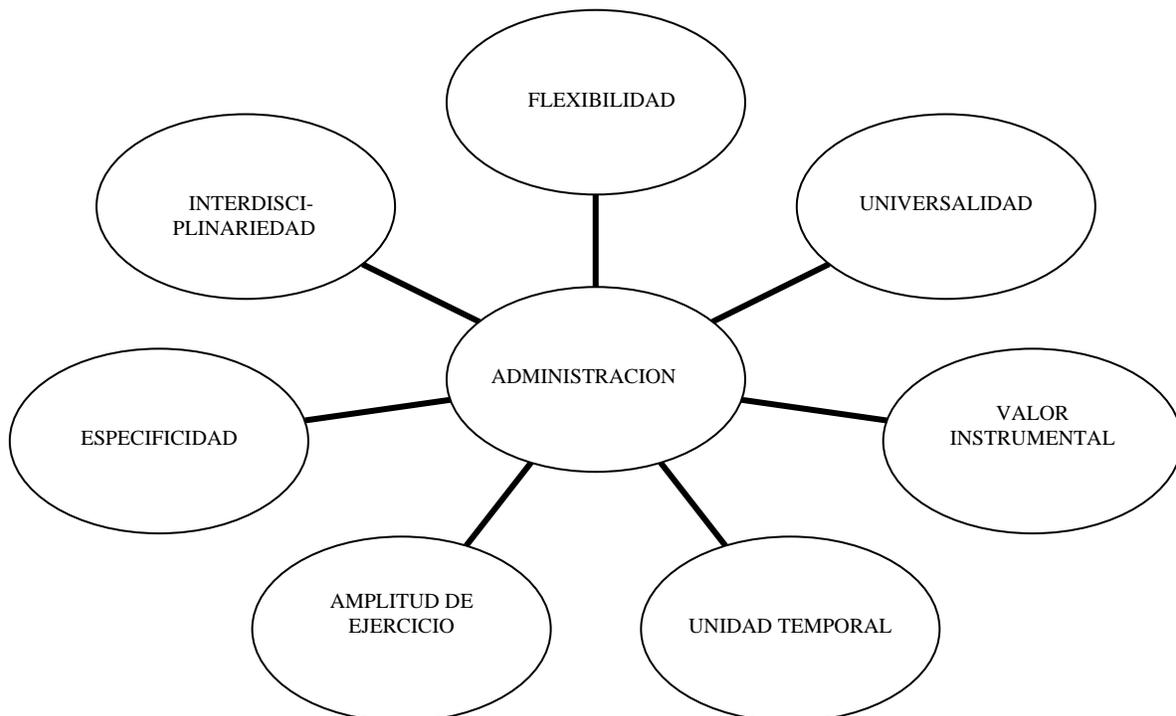
AGUSTÍN REYES PONCE. Es un conjunto sistemático de reglas, para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social.

Después de esto es posible dar un concepto personal de administración quedando de la siguiente manera:

Es un proceso integral con el cual se busca la máxima eficiencia de los recursos a través del esfuerzo coordinado en un grupo social para alcanzar un fin determinado.

1.2. Características

La administración tiene características propias que la diferencian de otras disciplinas las cuales se exponen a continuación:



Fuente: MÜNCH GALINDO, Lourdes y José, GARCÍA MARTINEZ. Fundamentos de Administración. Trillas. México. Pág. 24.

Universalidad.- existe en cualquier grupo social y puede aplicarse lo mismo en un organismo público que en un privado.

Valor instrumental.- La administración es un medio para lograr un fin ya que mediante ésta se busca obtener determinados resultados.

Unidad temporal.- Se refiere a que a pesar de tener fases y etapas ello no significa que no tengan relación o que se ejecuten de forma aislada por esto se dice que es un proceso dinámico en el que todas sus partes existen simultáneamente.

Amplitud de ejercicio.- Se aplica en todos los niveles o subsistemas de una organización.

Especificidad.- Aunque la administración se auxilia de otras ciencias y técnicas, tiene características propias que la hacen específica. Es decir, no puede confundirse con otras disciplinas afines.

Interdisciplinariedad.- La administración se ayuda de otras disciplinas para lograr la eficiencia en el trabajo.

Flexibilidad.- Los principios administrativos se adaptan a las necesidades propias de cada grupo social, no importando donde se apliquen.

1.3. Importancia

La importancia de la administración recae principalmente en la efectividad que tiene para hacer las cosas correctamente o hacer que los objetivos se logren, se mantiene al frente de condiciones cambiantes por

lo tanto la administración siempre se encuentra en mejoramiento constante.

Sin embargo, es necesario exponer algunos de los argumentos que fundamentan la importancia de esta disciplina:

- La administración se aplica a todo tipo de empresa.
- El éxito de un organismo, depende de su buena administración.
- Simplifica el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos, para lograr mayor rapidez y efectividad.
- La productividad y eficiencia de cualquier empresa están en relación directa con la aplicación de una buena administración.
- En los organismos grandes la administración es esencial.
- En la pequeña y mediana empresa, la posibilidad de competir es aplicando una eficiente administración.
- Para los países que están desarrollándose, quizá uno de los requisitos principales es mejorar la calidad de su administración y lograr una eficiente coordinación de todos sus elementos.

1.4. Proceso Administrativo

Todo el proceso administrativo forma una cadena con cada una de las partes que lo conforman, por lo tanto el proceso administrativo es:

“El conjunto de etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.”¹

¹ MÜNCH GALINDO, Lourdes y José, GARCÍA MARTÍNEZ. Fundamentos de Administración. Pág. 29.

Dentro de éste existe una separación fundamental en dos fases que son: la Mecánica y la Dinámica, existiendo dentro de ellas diversos elementos y etapas.

Basándonos principalmente en la clasificación que hace Agustín Reyes Ponce tenemos el siguiente proceso administrativo:

FASE	ELEMENTO	ETAPA
MECÁNICA	PREVISIÓN	OBJETIVOS
		INVESTIGACIONES
		CURSOS ALTERNATIVOS
	PLANEACIÓN	POLÍTICAS
		PROCEDIMIENTOS
		PROGRAMAS, PRONÓSTICOS
		FUNCIONES
DINÁMICA	ORGANIZACIÓN	JERARQUÍAS
		OBLIGACIONES
		SELECCIÓN
	INTEGRACIÓN	INTRODUCCIÓN
		DESARROLLO
		INTEGRACIÓN DE LAS COSAS
		AUTORIDAD
DIRECCIÓN	COMUNICACIÓN	
	SUPERVISIÓN	
	SU ESTABLECIMIENTO	
	SU OPERACIÓN	
CONTROL	SU INTERPRETACIÓN	

1.4.1. Previsión.- Consiste en determinar, lo que se desea lograr por medio de un organismo social, y la investigación y valoración de cuales serán las condiciones futuras en las que se encontrará el organismo hasta determinar los diversos cursos de acción posibles y comprende las siguientes etapas: objetivos, investigaciones y cursos alternativos.

1.4.2. Planeación.- Consiste en determinar el curso concreto de acción que se habrá de seguir, fijando los principios por los que se habrá de regir y orientar, la fijación de tiempos y unidades necesarias para su realización y esta formada por 3 etapas: políticas, procedimientos, programas.

Comprende también presupuestos, que son programas en los cuales se toman en cuenta unidades, costos y diversos tipos de pronósticos.

1.4.3. Organización.- Es un proceso para ordenar y distribuir el trabajo el cual debe darse entre las jerarquías, funciones y obligaciones individuales, necesarias en un organismo social para poder alcanzar las metas.

1.4.4. Integración.- Son los procedimientos para dotar al organismo social de todos aquellos medios necesarios para un funcionamiento más eficaz, y además esta compuesto de 3 etapas: selección, introducción y desarrollo.

La integración comprende cosas y personas, sin embargo las últimas son de mayor importancia.

1.4.5. Dirección.- Se refiere a impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo de un organismo social, con la finalidad de realizar con eficacia los planes, tomando en cuenta sus etapas: autoridad, comunicación y supervisión.

1.4.6. Control.- Consiste en establecer sistemas a través de los cuales podamos medir los resultados actuales y pasados con relación a los esperados, para saber si corrige, mejora o se hacen nuevos planes. Este comprende 3 etapas que son: Establecimiento de normas, operación de controles e interpretación de resultados.

1.5 Auditoria

La auditoria ofrece una oportunidad a las personas (auditores) y es la de decidir y juzgar lo que esta bien y lo que no, así como sostener lo que ha decidido y juzgado sin acceder a presiones que pudieran ser impuestas.

Definición general de auditoria según el Comité para Conceptos Básicos de Auditoria:

*" Un proceso sistemático que consiste en obtener y evaluar objetivamente evidencia sobre las afirmaciones relativas a los actos y eventos de carácter económico, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones y los criterios establecidos, para luego comunicar los resultados a las personas interesadas"*²

² Citado por: DONALD, H. Taylor y C. William, GLEZEN. Auditoria. Conceptos y procedimientos. Pág. 30

1.5.1. Tipos de auditoria.

De manera general y tomando en cuenta los diversos objetos para los cuales se requiera realizar una auditoria se presentan los siguientes tipos:

- Auditoria interna. También conocida como auditoria de primera parte, la realiza una empresa sobre ella misma, a través del propio personal.
- Auditoria externa. De segunda parte. Es la que realiza un cliente a la empresa, con personal ya sea del cliente o contratado para ello.
- Auditoria externa. De tercera parte. Llamadas así porque estas son realizadas por personal ajeno tanto al cliente como al proveedor, estas las realizan organismos certificadores con el fin de emitir certificados a las empresas que cumplen con requerimientos.

1.5.2. Auditorias de calidad.

Las auditorias de calidad deben ser básicas en el control y evaluación del funcionamiento de una empresa, por ello debe dar información objetiva sobre el funcionamiento de la misma.

Una de las principales características que debe reunir una auditoria es que debe ser realizada por personal que no tenga responsabilidad directa sobre lo que se esta auditando, tampoco se deben alterar los resultados ya que esto no representaría el funcionamiento real de la organización por ello los auditores deben ser imparciales.

Dentro de las auditorias de calidad también hay una clasificación que muestra como sigue.

Si nos enfocamos a quien realiza o promueve la auditoria se clasifica como: internas, externas de segunda parte y externas de tercera parte las cuales fueron definidas anteriormente.

Si nos referimos al objeto de la auditoria podemos encontrar otra clasificación:

- *Auditorias de proceso.* En ella se evalúa el funcionamiento del proceso contra las condiciones establecidas previamente
- *Auditorias de procedimiento.* Se realizan como su nombre lo indica a los procedimientos empleados en la empresa, se deben realizar en cooperación con personal afectado.
- *Auditorias de gestión.* Esta se realiza en un nivel mas cercano a la gerencia y tiende a valorar si se dispone de los elementos básicos para desarrollar una política de calidad y lo relacionado a la calidad.
- *Auditorias de producto / servicio.* Son hechas a los productos terminados o a los servicios en su momento de prestación, con el objetivo de identificar las causas de defectos o fallos y poder hacer las modificaciones pertinentes.
- *Auditorias de sistema.* Este tipo de auditoria se enfoca al sistema de calidad de la empresa incluyendo la estructura documental que lo soporta y su aplicación.

1.6. Procedimientos

En todo organismo social existen nuevas posibilidades de reducir costos, esto radica principalmente en encontrar una mejor manera de realizar cualquier actividad y posteriormente establecer el procedimiento que se ha de seguir.

Primeramente empezaremos con definir que es un procedimiento:

Según Gómez Ceja

“Es una serie de labores concatenadas que constituyen una sucesión cronológica y la manera de ejecutar un trabajo encaminado al logro de un fin determinado”³

Según Koontz y O´Donnell

“Son planes que establecen un método habitual de manejar actividades futuras. Son verdaderas guías de acción, más que de pensamiento que detallan la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse”⁴

³ Citado por Rodríguez Valencia, Joaquín. Estudio de Sistemas y Procedimientos Administrativos. Pág. 19.

⁴ Ibíd. Pág. 19

Mi definición

“Es un plan que nos muestra el orden en que deben realizarse las actividades con el fin de obtener los mejores resultados”

Ahora es necesario mencionar que los procedimientos están integrados por métodos y que éstos son quienes nos indican como se deben hacer las actividades, su función de los métodos es mostrar detalladamente como ejecutar cierta actividad ya que en ocasiones se llega a confundir con el orden en que debe hacerse una actividad, la cual le corresponde a los procedimientos.

1.6.1. Finalidad e Importancia

La finalidad de los procedimientos es uniformar las acciones que realizan las diferentes áreas de una organización y orientar a los responsables de su ejecución al desarrollar las actividades, en si los procedimientos se consideran como un recurso para la instrucción.

Dado que los procedimientos son una herramienta muy importante para planear de forma adecuada ciertas actividades en una empresa es necesario hacer referencia a su importancia:

- Determinan cómo deben realizarse las actividades, cuándo y quien debe realizarlas.
- Determinan el orden lógico que deben seguir las actividades.
- Promueven la eficiencia y especialización.
- Se aplican en aquellas actividades que son repetitivas.

1.6.2. Reglas sobre los procedimientos

En los procedimientos también existen reglas las cuales de acuerdo a lo que menciona Reyes Ponce se exponen como sigue⁵:

Primera regla

Los procedimientos de ser elaborados de dos formas: por escrito y en forma gráfica, con esto se busca que sean más entendibles y comprendidos.

Segunda regla

Deben revisarse de manera periódica con el fin de evitar defectos o el exceso de especialización dicha revisión nos dirá lo que se debe quitar o lo que se requiera modificar.

Tercera regla

Debe fijarse quien o que departamento será responsable de cierto procedimiento para evitar la duplicidad, ya que esto sucede con frecuencia.

1.6.3. Clasificación

a) Procedimientos operativos.-Son aquellos que se identifican con el trabajo operativo, es decir procedimientos manuales que se utilizan en la fabricación o mantenimiento de objetos, etc.

⁵ Reyes Ponce, Agustín. Administración Moderna. Pág. 256.

b) Procedimientos administrativos.- Son los que se utilizan en la función administrativa, tales como procedimientos para el manejo de documentos, proyectos, programas de trabajo, presupuestos y estos pueden ser ejecutados tanto en oficinas como en una planta.

1.6.4. Metodología en el análisis de los procedimientos

El procedimiento es un instrumento básico de coordinación, por lo tanto, su análisis empieza desde que se inicia hasta que llega a su fin, y por esta razón es necesario conocer la metodología que se lleva a cabo:

- a. Seleccionar el procedimiento.- Una vez que se ha establecido el procedimiento para realizar cierta actividad éste puede ser utilizado en forma repetitiva sin tener que decidir varias veces como ha de hacerse cierta actividad; sin embargo para seleccionar un procedimiento debemos tomar en cuenta factores: económicos, técnicos y los humanos.
- b. Registrar todos los datos mediante la preparación de graficas tablas o cuadros de acuerdo al tipo de información que se maneje, todos los registros deben ser claros y entendibles para cualquier persona que los consulte.
- c. Examinar los datos del procedimiento.- En este análisis sean de gran utilidad los diagramas ya que nos ayudan a presentar las formas y los pasos de operación que necesitamos para llevar a cabo un procedimiento, aquí debemos tomar en cuenta el trabajo ejecutado por cada persona, y asegurarnos que la comprensión de los documentos sea la mas clara posible, y que se esta llevando una buena coordinación y control de los mismos.

- d. Desarrollar el procedimiento más adecuado.- Analizado el paso anterior ahora se procederá a elaborar por escrito el procedimiento propuesto el cual además de ser claro y entendible buscara alcanzar la meta deseada. El procedimiento debe ser estable y a la vez flexible, a lo cual se entiende como encontrar un equilibrio. Una vez concluida la forma narrativa podemos auxiliarnos de diagramas, recomendados ya que reducen las explicaciones y ayudan a visualizar mejor las partes que integran un procedimiento.
- e. Adoptar el procedimiento propuesto y mantenerlo actualizado.- Para cumplir con este punto es necesario contar con la opinión de los empleados que lo llevaran a cabo, la aprobación del jefe de departamento afectado y que la misma dirección se encuentre convencida de su aprobación tomando en cuenta los costos que se generan al implantar dicho procedimiento. Posteriormente debemos actualizarlos cada vez que se modifiquen las condiciones sobre las que se planteó.

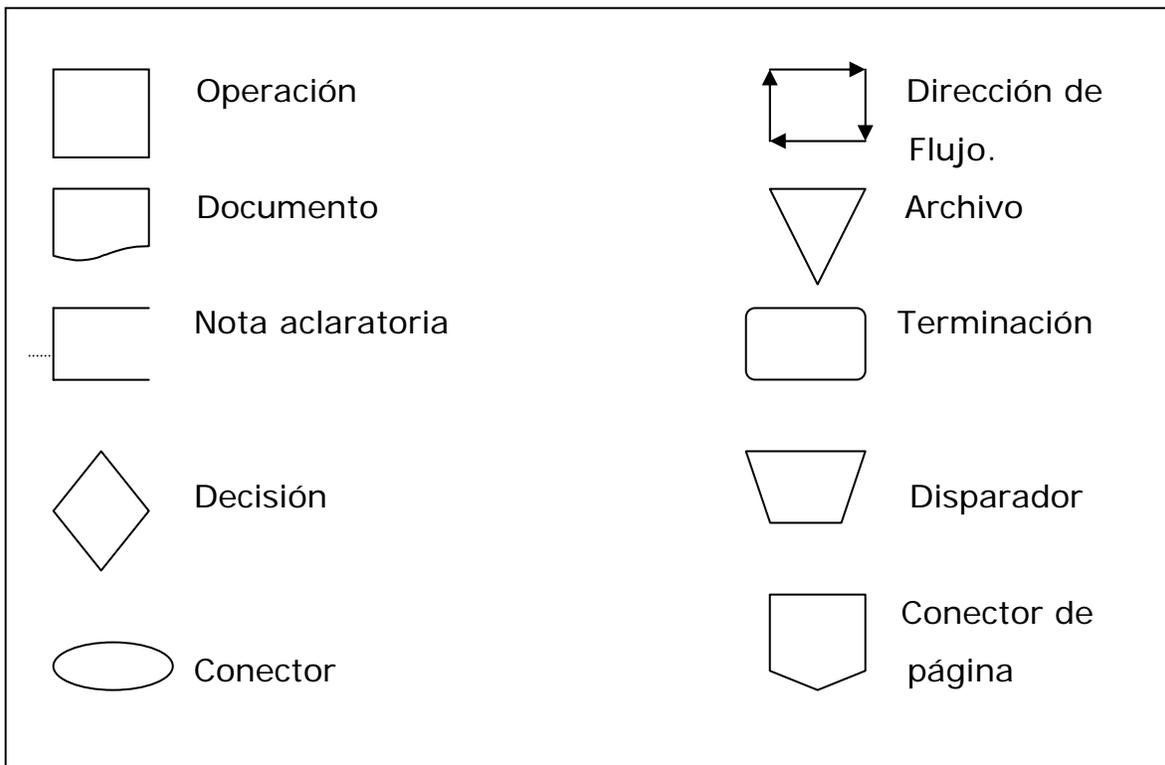
1.6.5. Gráficas

Los procedimientos que se manejen en una empresa, son preferibles que se representen de manera gráfica, siguiendo la secuencia en que se realizan las actividades.

La técnica más recomendada para representar los procedimientos son los diagramas de flujo, que sirven para representar la secuencia de los pasos de un procedimiento.

Un diagrama de flujo es la representación simbólica de un procedimiento administrativo, nos permiten conocer como se interrelacionan las unidades administrativas que intervienen en un procedimiento, también se indican las secuencias de las operaciones y se conocen los documentos que son utilizados.

Para la elaboración de diagramas de flujo se utiliza la simbología ANSY (Análisis de Sistemas)⁶ la cual señala los siguientes símbolos:



⁶ Gómez Ceja, Guillermo. Sistemas Administrativos. Análisis y diseño. Pág. 98.

1.6.6. Descripción narrativa de los procedimientos

Dentro de este punto debemos presentar en forma escrita y secuencial los pasos a realizar dentro de un procedimiento, y a la vez explicando en qué consisten, cuando, cómo, con qué, dónde y en qué tiempo se llevarán a cabo y quienes son los responsables de su ejecución.

Cuando se trate de un procedimiento general y por la misma razón comprenda varias áreas, debe indicarse para cada paso al responsable de su realización.

Si hablamos de un procedimiento detallado, es decir en una sola área, debe indicarse el puesto responsable del cumplimiento de la acción.

1.7. Generalidades de los Centros de Capacitación

Es el conjunto de actividades encaminadas a proporcionar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes del personal de todos los niveles para que desempeñen mejor su trabajo.

En principio sabemos que la mayoría de la gente que trabaja tiene algo con lo cual no está satisfecha, y que puede ser cubierto en gran parte por la capacitación.

Por ello, la filosofía de la capacitación a diferencia del adiestramiento consiste en que además de enseñar un oficio o una tarea se tenga un cambio en la actitud de la persona y no solo en su aptitud ya que de esta manera evitamos quedarnos en una etapa de entrenamiento.

De ahí que una característica importante dentro de la capacitación es que cada empleado hace únicamente una parte de la tarea total. Para esto es necesario conocer las etapas de la capacitación:

1. Detección de necesidades de capacitación. Estas pueden ser evidentes u ocultas.
2. Elaboración de programas para solucionar estas deficiencias.
3. Impartición de los cursos de capacitación.
4. Evaluación de la capacitación.
5. Seguimiento de la capacitación.

1.7.1. Centro de capacitación para el transporte

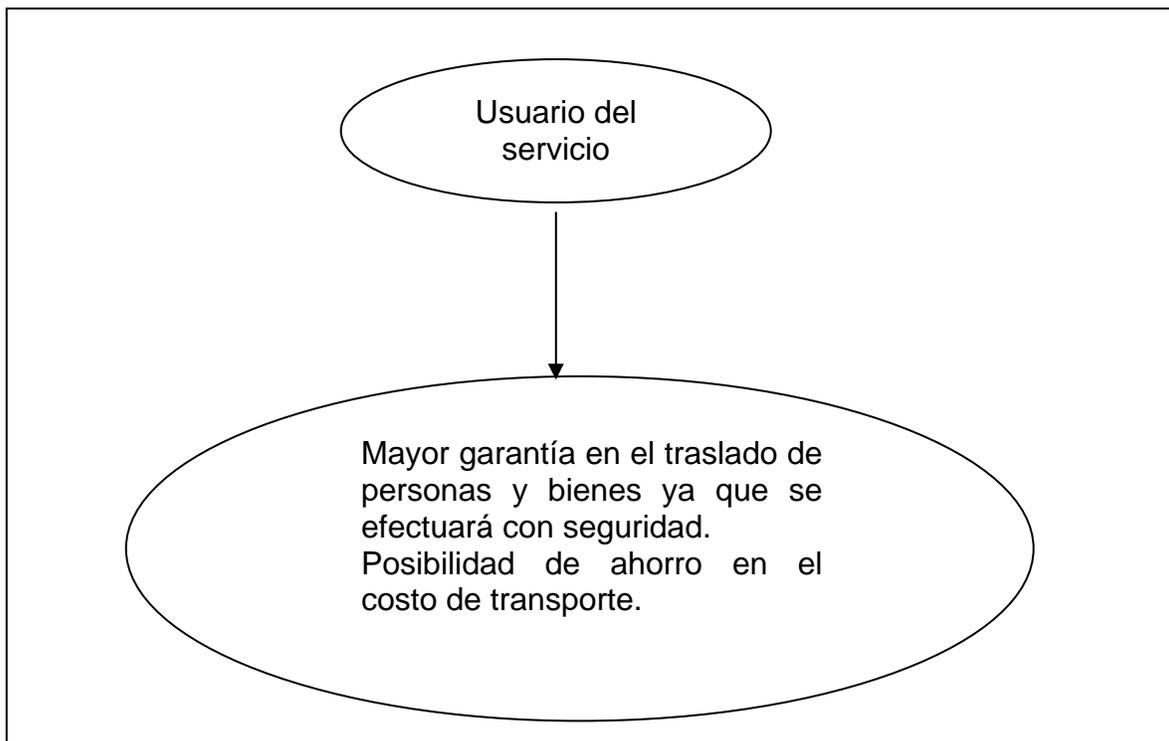
Es una institución educativa donde se imparten diferentes tipos de cursos para obtener licencia federal a operadores de transporte tanto público como privado.

Ahora bien, cuando se decide poner en marcha un Centro de Capacitación se debe estar conciente de las responsabilidades que se adquieren tales como: la calidad del servicio que se ha de brindar a los alumnos, ofrecer las instalaciones más adecuadas, tipo de mercado al cual se dirige nuestro servicio, así como proyectar una buena imagen ante el, al igual que lograr la rentabilidad que permita sobrevivir.

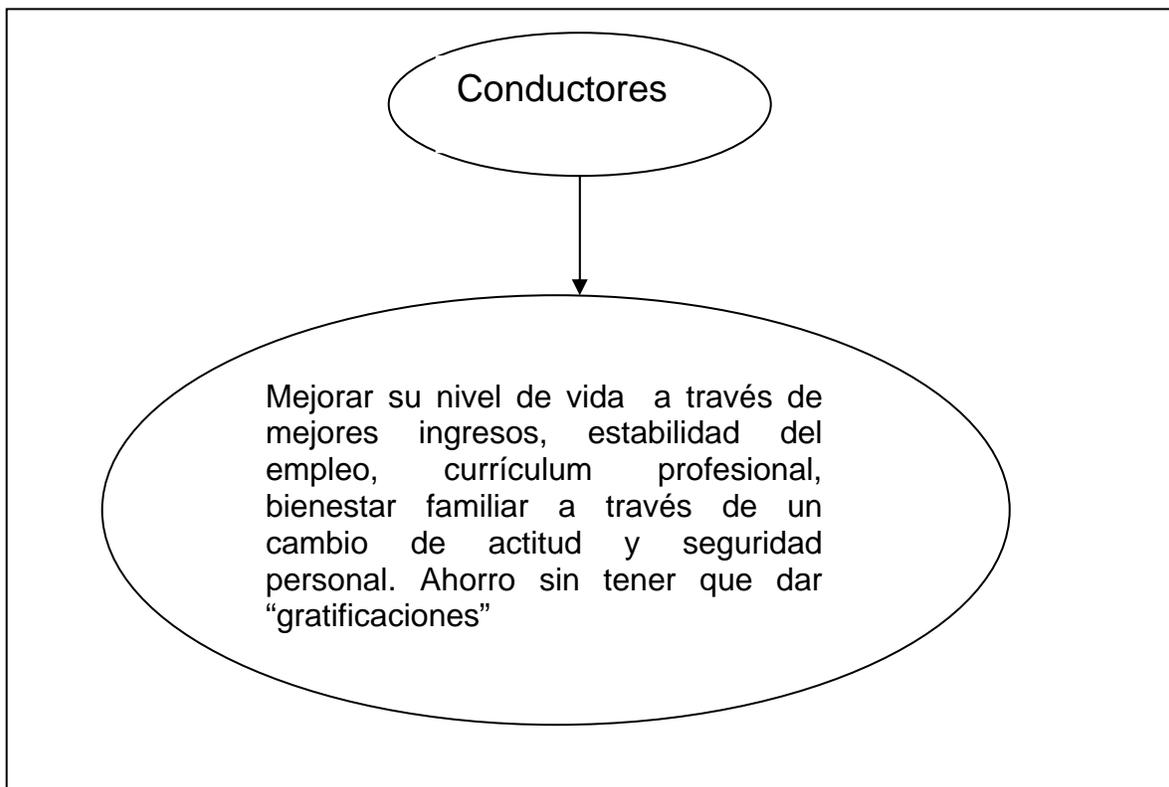
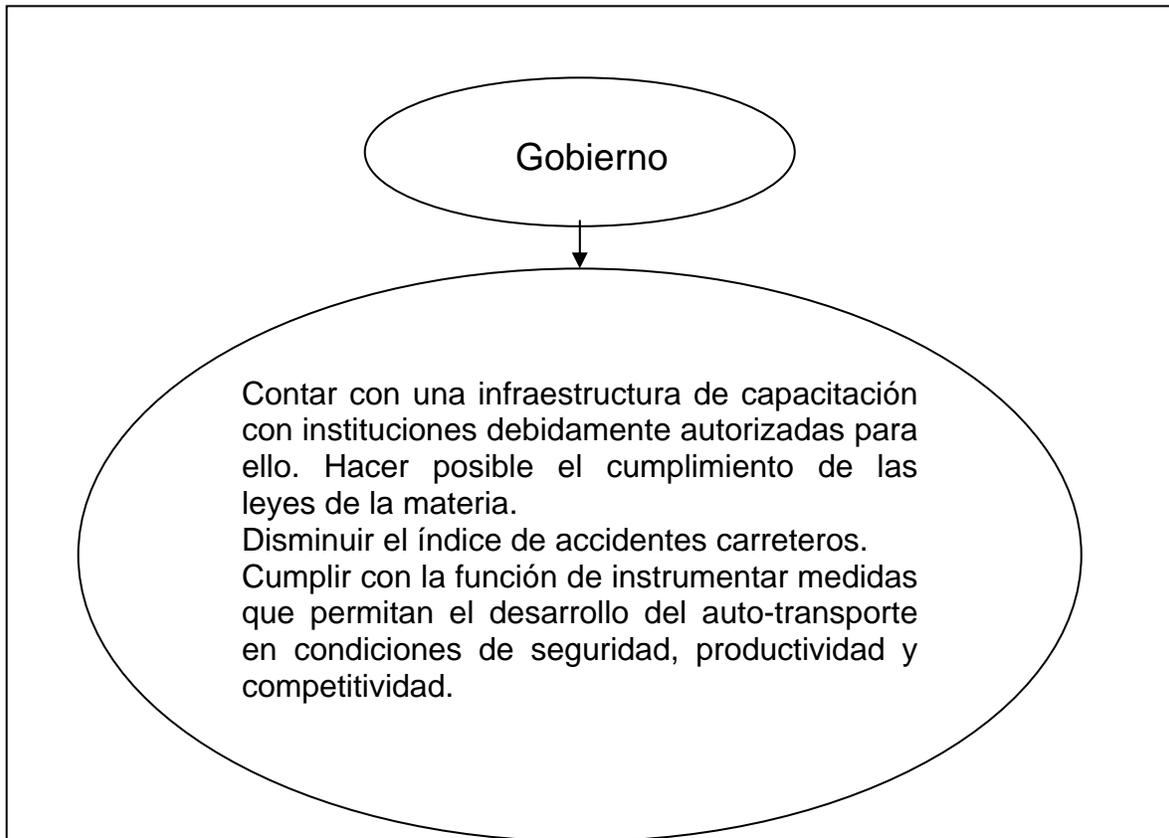
El propósito de instalar Centros de Capacitación es que todos aquellos trabajadores del transporte estén preparados para afrontar los retos de su actividad, así como también aumentar la seguridad en carreteras y

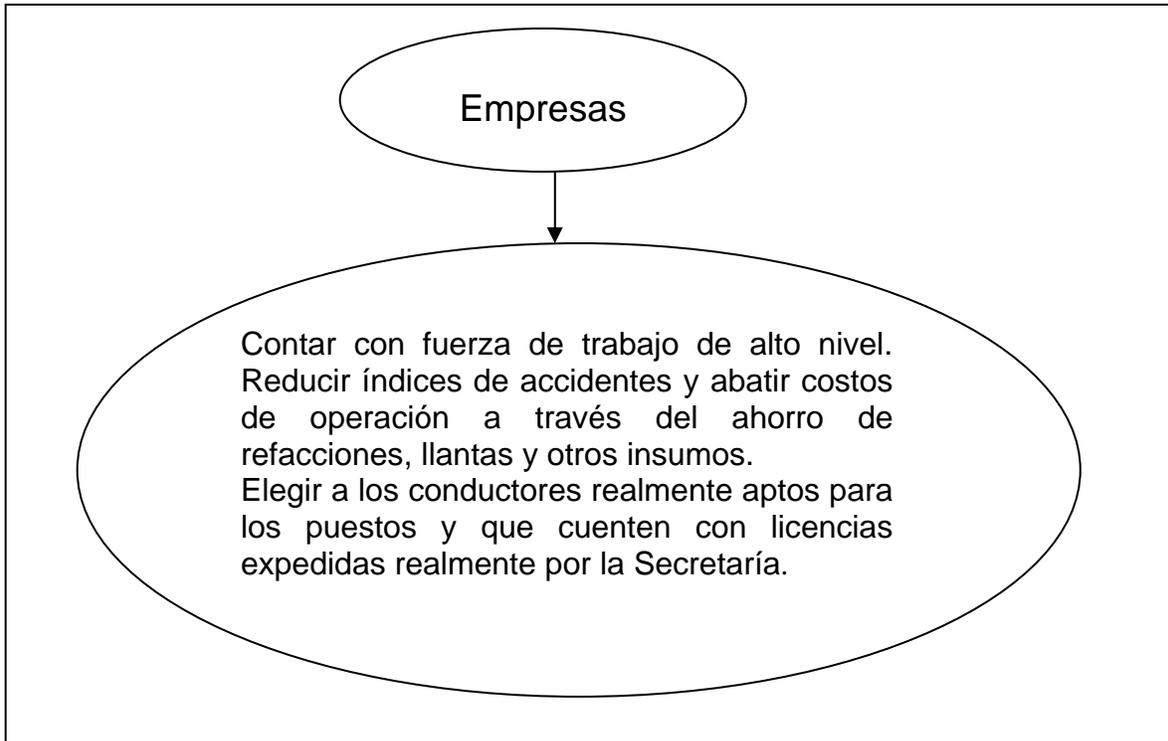
caminos del país, claro esta, que para abatir la inseguridad e incrementar la calidad de los servicios, requiere de trabajo en equipo que involucra la colaboración de autoridades, transportistas, instituciones educativas y de la ciudadanía en general.

Algunos de los "beneficios" ⁷ que se obtienen con la instalación de un centro de capacitación son:



⁷ Subsecretaría del Transporte. DGAF. Capacitación. Pág. 12





1.7.2. Relación de un Centro de Capacitación con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes

En el año de 1999 la S.C.T. lanzó una licitación (convocatoria) dirigida al público en general para todas aquellas personas tanto físicas como morales interesados en tramitar un permiso para abrir un Centro de Capacitación y que siguieran cada uno de los avisos que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes publicaría en el diario oficial de la federación.

La principal relación de un centro de capacitación con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes son que la S.C.T. desde un inicio marco los lineamientos para que los Centros de Capacitación pudieran operar, así como también que cada uno de ellos ya autorizados deben estar en

comunicación constante con la SCT acerca de los tipos de cursos que imparte y la cantidad de constancias que en su momento cada centro le requiere a dicha dependencia.

Además de ser ella quien regula y autoriza los 3 tipos de trámites que son:

1. Nuevos ingresos. Este trámite se da cuando un operador decide por primera vez obtener su licencia federal de cualquier categoría (A, B, C, E).
2. Refrendos. Un refrendo se lleva a cabo cada 2 años cuando el operador tiene ya una licencia federal.
3. Renovación. Estas se realizan cuando la licencia cumple 10 años entonces es necesario tramitar una renovación.

1.7.3. Tipos de Centros de Capacitación

Internos: Son aquellos centros que fueron autorizados para las empresas que desean capacitar a su propio personal, estos centros tienen reconocimiento oficial de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y solo pueden operar de forma interna; los cursos que pueden impartir son refrendos, renovaciones o nuevos ingresos para obtener licencia federal de acuerdo a las categorías correspondientes.

Externos: Son aquellos centros que pueden brindar el servicio de capacitación y expedición de constancias al público en general, para el trámite posterior de licencia federal, no importando si son trabajadores de empresas públicas o privadas, también debe contar con

reconocimiento de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y seguir los lineamientos que dicha institución establece.

1.7.4. Fundamento legal

La Dirección General del Auto-transporte Federal (D.G.A.F.), regula la operación de los servicios de Auto-Transporte Federal mediante la ley de caminos, puentes y Auto-Transporte Federal (22 de diciembre de 1993) y su reglamento (22 de noviembre de 1994).

ART. 36 – “Los conductores de los vehículos de auto-transporte federal, deberán obtener y en su caso renovar la licencia federal que expida la S.C.T. de acuerdo a los reglamentos establecidos.

El interesado deberá aprobar los cursos de capacitación y actualización de conocimientos teórico- prácticos “.

ART. 37 – “Los permisionarios tendrán la obligación de conformidad con la ley de la materia de proporcionar a sus conductores capacitación para lograr que la prestación de los servicios sea eficiente, segura y eficaz”.

ART. 57 -- “Para operar un centro destinado a la capacitación de conductores del servicio de Auto-Transporte Federal será necesario contar con las autorizaciones que otorguen las autoridades correspondientes”.

1.7.5. Programas mínimos de capacitación

En fecha 6 de julio del año de 1999 se publicaron en el Diario Oficial de la Federación los lineamientos que establecen las reglas conforme a las cuales los conductores del Auto-Transporte Federal y transporte privado podrán acreditar ante la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (S.C.T.), la capacitación necesaria para obtener, refrendar y, en su caso renovar la Licencia Federal de Conductor, así como los requisitos que deberán cubrir las personas físicas o morales interesadas en obtener el reconocimiento de esta Dependencia, para operar un Centro de Capacitación de Conductores.

Dicha disposición se complementa con los Programas Mínimos de Capacitación publicados en el mencionado órgano informativo federal los días 14, 15 y 16 del mismo mes de julio, los cuales se aplicarán en los Centros de Capacitación reconocidos por la SCT de acuerdo a la modalidad del servicio de que se trate (carga general , pasaje y turismo, transporte de materiales y residuos peligrosos) y el tipo de trámite que realice el conductor, ya sea de primer ingreso, refrendo o renovación de la licencia federal. Estos programas elaborados como talleres teóricos-prácticos con duración de tiempo específico para cada servicio y trámite correspondiente, están orientados fundamentalmente a la profesionalización de los conductores, a mejorar sus conocimientos, habilidades y actitudes de servicio.

1.7.6. Instructores de centros de capacitación

El instructor es la persona que por sus cualidades individuales, por su experiencia o por sus conocimientos técnicos y científicos, tiene la capacidad para enseñar a los demás.

De esta manera se realiza como individuo y colabora con la sociedad, satisface su vocación de maestro y cumple así su cometido “formar más y mejores conductores con perfil profesional para el Auto-Transporte Federal”.

Para ello, y a fin de fortalecer a los centros de capacitación para el Auto-Transporte Federal con una infraestructura de recursos humanos, la SCT propuso un perfil de acuerdo a los programas mínimos de capacitación para quienes desean formar parte del cuerpo de instructores de un centro de capacitación que a continuación se presentan:

1.7.7. Perfil del instructor

- Carrera afín a la materia a impartir.
- Amplio dominio del área laboral.
- Actualización constante
- Manejo de tecnología novedosa.
- Habilidad para solucionar problemas.
- Habilidad para manejo de grupos.
- Aptitud para comunicarse por diferentes medios
- Capacidad para planear y administrar el tiempo y recursos disponibles.



CAPITULO III

2. CALIDAD

La calidad ha tenido un desarrollo significativo en los últimos años, en la actualidad es necesario que todos los miembros de la empresa estén involucrados con una cultura de calidad, y esto se vea reflejado en la satisfacción del cliente con el producto y/o servicio ofrecido, porque finalmente es él quien lo aprueba o rechaza.

Una empresa de calidad se fusiona con el cliente; lo introduce a las decisiones con respecto a que se debe producir u ofrecer y de esta manera se cubren las necesidades y expectativas del mismo.

2.1. Conceptos de calidad

W. Edwards Deming:

"Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente".

Joseph M. Juran:

"La palabra calidad tiene múltiples significados. Dos de ellos son los más representativos.

- 1. La calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto.*
- 2. Calidad consiste en libertad después de las deficiencias".*

Kaoru Ishikawa:

"De manera somera calidad significa calidad del producto. Más específica, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etc."

Philip B. Crosby:

"Calidad es conformidad con los requerimientos. Los requerimientos tienen que estar claramente establecidos para que no haya malentendidos; las mediciones deben ser tomadas continuamente para determinar conformidad con esos requerimientos; la no conformidad detectada es una ausencia de calidad".

La calidad es un modo diferente de ver y hacer las cosas, la calidad es un asunto de todos dentro de la organización, por ello desde un concepto personal la calidad es:

Ofrecer un producto y/o servicio con el mínimo de errores y defectos para satisfacer las necesidades o expectativas del cliente

También dentro de estos conceptos es necesario mencionar que cultura es la manera tradicional de hacer las cosas en determinada sociedad, y si conjugamos los conceptos de cultura con calidad tenemos que:

Cultura de calidad es:

Es un conjunto de valores y hábitos que tiene una persona y que complementados con el uso de herramientas de calidad en el actuar

diario le permiten colaborar con su empresa para afrontar los diversos retos que se le presenten en el cumplimiento de sus actividades.

2.2 Aportaciones de la Calidad

2.2.1. La filosofía de: W. Edwards Deming

Los 14 puntos:

1.- *Crear constancia de objetivos.*- Esto significa que la dirección debe planear para hoy y para el mañana y ofrecer un esfuerzo coordinado para alcanzar las metas establecidas. Se debe innovar, investigar para alcanzar una mejora continua.

2.- *Adoptar la nueva filosofía.* La cultura de calidad debe formar parte del trabajo diario de una organización.

3.- *Eliminar la dependencia de la inspección en masa.* Se debe eliminar porque solo genera costos y además "la calidad se da a través de la mejora del proceso y no de la inspección"⁸

4.- *Acabar con la práctica de conceder un contrato sólo por su precio.* En lugar de esto, minimizar el costo total, tener los menos proveedores posibles con una relación a largo plazo.

5.- *Mejorar constantemente el sistema de producción y servicio.* Tener siempre presente un constante proceso de mejora de la calidad.

6.- *Instituir la formación y re-formación.* Significa formar y educar de acuerdo a los principios de la gestión de la calidad, así como mantenerse actualizado en la capacitación.

⁸ James, Paúl. Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio. Pág. 50.

7.- *Instituir el liderazgo.* Se entiende por generar un liderazgo eficaz, ya que este es un requisito principal en la cultura de la calidad.

8.- *Erradicar el miedo.* Solo podrá desaparecer cuando las empresas apoyen las ideas o sugerencias de las personas que las integran.

9.- *Derribar las barreras entre las áreas del personal.* Estas barreras deben ser eliminadas ya que solo interfieren con la eficacia de la mejora de la calidad y dificultan los intercambios de información.

10.- *Eliminar lemas, exhortaciones y objetivos.* Se deben excluir ya que no se le puede pedir al personal cero defectos en su producto / servicio cuando las causas de la mala calidad no dependen del personal.

11.- *Eliminar cuotas numéricas.*

12.- *Eliminar barreras para dignificar la fabricación.* Quiere decir que los directivos no solo deben centrarse en la producción sino también en la calidad ya que esto solo genera baja estima hacia el trabajo.

13.- *Instituir un programa de educación y re-entrenamiento.* La educación es una forma de mejorar a la gente así como la capacidad de desempeñar sus roles en el trabajo, debemos ver este programa no como un gasto sino como un inversión en el futuro de la organización.

14.- *Actuar para la lograr la transformación.* Para lograr este punto se requiere la iniciativa y el compromiso de la dirección y planearlo a largo plazo.

2.2.2. La filosofía de: Juran.

La aportación más importante es la llamada *Trilogía de Juran*, que son los tres procesos necesarios para la administración de la calidad.

1.- *Planificación de la calidad.* Es la actividad de desarrollo de los productos / servicios y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes.

- a) Determinar quiénes son los clientes.
- b) Determinar las necesidades de los clientes.
- c) Desarrollar las características del producto / servicio que responden a las necesidades de los clientes.
- d) Desarrollar los procesos que sean capaces de producir aquellas características del producto / servicio.
- e) Transferir los planes resultantes a las personas que ejecutaran estos.

2.- *Control de calidad.* El control debe darse en el mismo lugar donde se esta realizando el trabajo, su principal objetivo es vigilar que los procesos se lleven a cabo con la máxima eficiencia.

- a) Evaluar el comportamiento real de la calidad.
- b) Comparar el comportamiento real con los objetivos de calidad
- c) Actuar sobre las diferencias.

3.- *Mejora de la calidad.* Este proceso es una acción determinada por la dirección, introducir un nuevo proceso en el sistema.

- a) Establecer la infraestructura necesaria para conseguir una mejora de la calidad.
- b) Identificar las necesidades concretas para mejorar.
- c) Establecer un equipo de personas para cada proyecto con una responsabilidad clara de llevarlo a buen fin.
- d) Proporcionar los recursos, la motivación y la formación necesaria para que los equipos diagnostiquen las causas, se fomenten una solución y establezcan controles para continuar con los beneficios.

El enfoque de Juran fue siempre hacia la mejora de la calidad, sugirió que para poder hacer un proyecto sobre esto, las compañías deben pasar por una ruptura de actitud, organización, conocimientos, patrones culturales.

2.2.3. La filosofía de: Kaoru Ishikawa

Fue conocido por su contribución a la gestión de la calidad a través del control estadístico, su desarrollo del diagrama de espina o de pescado también llamado de Ishikawa en su honor, y el empleo de las siete herramientas de la calidad.

Ishikawa desarrolló una simple clasificación de herramientas estadísticas de la calidad:

Estas pueden ser aprendidas y aplicadas por cada persona de la organización y son las siguientes:

- a) Diagrama de causa-efecto
- b) Análisis de Pareto
- c) Estratificación
- d) Histogramas.
- e) Gráficos de control de proceso
- f) Diagramas de dispersión
- g) Hojas de recolección de datos.

Los factores que propone Ishikawa, son los siguientes.

1. El cliente es lo más importante.
2. Hay que prevenir, no corregir.
3. Reducir costos y desperdicios en general.
4. Resultados a largo plazo.
5. Participación e involucramiento de todos los miembros.
6. Hay que trabajar en equipo.
7. Medir resultados.
8. Dar reconocimientos.

9. Se requiere el compromiso y el apoyo de la alta dirección.
10. Crear programas de capacitación y desarrollo efectivos e intensos.

2.2.4. La filosofía de: Crosby

Es mejor conocido como creador de los conceptos "*Cero defectos*" y "*Aprovecha el día*".

Crosby menciona entre otras cosas que el problema de la administración de la calidad no está en lo que la gente desconoce de ella, sino en aquello que cree saber. Establece que todo mundo cree que la entiende, todo mundo piensa que para gozar de ella basta con seguir las propias inclinaciones naturales y principalmente la mayoría de las personas sienten que todos los problemas en estas áreas son ocasionados por otros individuos.

Para Crosby, el proceso de mejoramiento de calidad debe partir de un comportamiento de la alta dirección, y de una filosofía de la que todas las personas de la organización comprendan sus propósitos. Esto trae como consecuencia que los miembros de la organización se encuentren de acuerdo con mejorar su actuación dentro de la empresa y para lograr este cambio, Crosby se basa en cuatro principios.

1.- "Calidad se define como cumplir con los requisitos"

Todos los miembros de la empresa deben estar conscientes de que todo se debe hacer bien a la primera vez.

2.- "El sistema de calidad es la prevención"

Es más fácil y menos costoso prevenir las cosas que corregirlas.

3.- "El estándar de realización es cero defectos"

Es tomar en serio los requisitos, es hacer las cosas bien y a la primera es hacer lo acordado en el momento en que se acuerdan.

4.- "La medida de la calidad es el precio del cumplimiento"

Es una forma de evaluar la calidad dentro de la organización.

Crosby establece un proceso de mejoramiento de la calidad en catorce pasos:

1. Compromiso de la dirección.
2. Equipo de mejora de la calidad
3. Medida de la calidad.
4. El costo de la calidad.
5. Conciencia de la calidad.
6. Acción correctiva.
7. Planificación cero defecto.
8. Formación del supervisor.
9. El día cero defectos.
10. Establecer un objetivo.

11. Eliminación de la causa del error.
12. Reconocimiento.
13. Consejos de calidad.
14. Repítalo.

2.3. Transición de lo tradicional a la calidad de excelencia

Los promotores de la calidad fueron los japoneses, aunque no hayan inventado la calidad son ellos que después de la Segunda Guerra Mundial no tuvieron otra alternativa que transformarse en el sentido de la calidad para poder salir de la profunda crisis en la que quedaron luego de ser derrotados en ese evento histórico; lo intentaron y lo hicieron posible.

Los japoneses aprovecharon las circunstancias adversas y desfavorables, convirtiéndolas en factores decisivos a su favor y adoptando una nueva forma de trabajar donde no se desperdiciaran los recursos, porque finalmente no los tenían, exaltaron el valor del principal recurso el humano, por encima de las expectativas propias, observaron el comportamiento occidental, haciendo énfasis en lo que destacaron como *las debilidades o puntos débiles*, que era por donde habrían de atacar en el dominio de los mercados, a largo plazo.

Durante la década de los años cincuenta, dos eminencias norteamericanas, los doctores Joseph Juran y W. Edwards Deming, introdujeron las técnicas de control estadístico en Japón, durante el período de reconstrucción de ese país. La calidad de los productos

japoneses no mejoró de la noche a la mañana; pasaron unos 20 años para que la calidad fuera mejor que la de los productos occidentales.

Durante la década de los años sesenta las empresas japonesas penetraron los mercados occidentales en forma apreciable, en primer lugar debido a la calidad de sus productos.

2.3.1. Comparación occidente vs. Japón

Ahora es necesario mencionar algunos de los puntos débiles que observaron los japoneses de la cultura empresarial de occidente, los cuales se resumen de la siguiente manera:

- Las empresas occidentales competían entre ellas mismas y el fenómeno se repetía en su interior entre sus miembros, produciendo un desgaste y un desperdicio de recursos el cual no era asimilado correctamente por los directivos.
- Se restaba importancia al valor de los trabajadores, lo que se reflejaba en menor adaptación en la empresa.
- Las estructuras empresariales tendían a ser gigantes, y eran poco flexibles y prácticamente inadaptables a cambios rápidos.
- Carecían, por lo general, de valores y símbolos propios, lo que les restaba posibilidades de integración total.
- A los trabajadores se les capacitaba únicamente en el desarrollo de sus actividades y tareas; es decir, se les especializaba excesivamente, producto del *Taylorismo* mal entendido.

- El empresario occidental por lo general no confiaba en los trabajadores, ni le otorgaba capacidades de decisión.
- El cliente no era un factor realmente importante, a menos que fuera un cliente verdaderamente importante para la empresa como el gobierno, por ejemplo.
- Las empresas no sabían el verdadero significado de la calidad con respecto a la atención y opinión del cliente.

En cambio el criterio de los japoneses fue que:

Eliminaron los desperdicios y las inversiones ociosas, es una parte de la gran ventaja competitiva que obtuvieron los japoneses.

Desarrollaron sistemas integrales para toda la empresa, en donde la propuesta es conocer de una manera más integral al cliente, incorporándolo en las decisiones totales de la empresa, en lugar de gastar mucho dinero en publicidad y en promoción, que en la actualidad no aseguran la aceptación de los productos o servicios.

Otro de los puntos importantes incorporaron a los proveedores como parte de la empresa.

2.4. Administración de la calidad

Las empresas que se distinguen hoy por ser consideradas como de calidad o de excelencia, han adquirido una cultura de hacer las cosas de manera diferente y creando conciencia de que si la empresa crece se

debe en gran medida al talento y el esfuerzo de todos los miembros de la organización, no sólo de los ejecutivos o directivos de alto nivel, como era la creencia, también entender que el cliente no es un simple número, sino que es la persona más importante para la empresa porque sin ellos no puede existir.

Las empresas de calidad están conscientes que el trabajador no es una persona a la que "hay que empujar" para que trabaje, sino que es un factor especialmente importante para lograr o alcanzar los objetivos o metas de la organización, sólo hay que motivarla y darle el verdadero valor que tiene por sí misma y hacerle sentir lo que realmente representa para la empresa.

Sin duda, lo que resulta importante es la integración total de sus miembros, por ello los directivos y ejecutivos de todos los niveles de la organización deben estar conscientes de que todo el personal en la empresa es importante; es por eso que se deben realizar los mayores esfuerzos para desarrollar y capacitar a "los colaboradores" (más que empleados o trabajadores) para que éstos aporten el enorme potencial que sin lugar a dudas poseen. Se debe erradicar la idea de que el trabajador es "un mal necesario dentro de la empresa", el trabajador o colaborador, de cualquier nivel en la organización, es una pieza clave.

La administración de calidad es una manera de mejorar constantemente el desempeño y rendimiento en todos los niveles, en cada área funcional de una organización, utilizando todos los recursos humanos y de capital disponibles, esto requiere compromiso y disciplina, además de un esfuerzo continuo.

También es importante conocer que la administración que se da en las empresas de calidad exalta el humanismo, las virtudes humanas y la importancia que tiene el trabajador o colaborador y el cliente mismo para la empresa; es integral, porque la administración de calidad tiene que llegar a todos los rincones de la empresa.

La transformación que se ha venido dando en la administración ha traído un cambio en los paradigmas empresariales en donde además de los cambios de actitud, se da un cambio profundo en el aprovechamiento de los recursos disponibles en el mercado.

2.5. Calidad en el servicio

La calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal que labora en la empresa, el servicio es “un proceso que consta de una serie de actividades regidas por la conducta y actitudes de las personas implicadas”⁹ es también ayudar en la satisfacción de una necesidad por ello la calidad en el servicio es cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades, así mismo podemos decir que la calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos, el grado de satisfacción que experimenta el cliente.

2.5.1. Importancia de la calidad en el servicio

Una de las formas principales para que la empresa se pueda distinguir, consiste en ofrecer calidad en el servicio, en forma consistente, la cual dará una fuerte ventaja competitiva que conduce a un mejor desempeño en la productividad y en las utilidades de la organización.

⁹ Senlle, Andrés. Calidad Total en los servicios y en la Administración Pública. Pág. 51.

Por eso el prestador de servicios tiene que identificar las expectativas de los clientes que tiene en la mira en cuanto a la calidad de servicios. Por desgracia la calidad de los servicios es más difícil definir y juzgar en comparación a la calidad de los productos.

Por esta causa, es importante que quien presta servicios defina y comunique con claridad las necesidades de los clientes, ya que es, quien esta en contacto directo con las personas que adquieren el servicio.

Cabe señalar que la calidad de los servicios siempre varia dependiendo de las circunstancias del problema y sobre todo de que la interacción entre el empleado y el cliente sea buena. Sin embargo los errores no se pueden evitar porque se trabaja con personas que piensan, hablan y actúan.

Se puede observar que la calidad en el servicio juega un papel importante dentro de la empresa porque no solo pone en juego la venta hecha, sino también la imagen y la confianza que depositó ese cliente en el servicio, por consiguiente un cliente insatisfecho representa una pérdida para la empresa tanto en utilidad como en imagen, y si pasa lo contrario, se obtiene un cliente satisfecho y leal al servicio además de una publicidad gratis por sus recomendaciones.

2.5.2. Componentes de calidad en el servicio

Confiabilidad.- Es la capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente.

Accesibilidad.- Las empresas deben facilitar que los clientes se contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido.

Respuesta.- Se entiende por esto, la disposición de atender y dar un servicio rápido.

Seguridad.- Los consumidores deben percibir que los servicios que se les prestan carecen de riesgos.

Empatía.- Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber como se siente.

Tangibles.- Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y limpio, así como los empleados estar bien presentados de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

2.6. Organización Internacional para la Normalización (ISO)

Las normas son acuerdos documentados que contienen especificaciones técnicas y otros criterios precisos que son utilizados consistentemente, tales como guías o definiciones de características para asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios son acordes a su propósito.

“Las normas también pueden ser una afirmación concisa de un conjunto de requerimientos que deben ser satisfechos por un producto, proceso o servicio”¹⁰.

Hay algunos motivos para utilizar las normas:

- Obligación.
- Conveniencia.

¹⁰ UNAM. FCA. Apuntes de Administración para la Calidad Total. Pág. 155.

-
- Convicción.
 - Competencia.

Normalización. Es una actividad que tiene por objeto establecer requisitos característicos de un producto, método o servicio que se definen y formulan en una norma.

La Organización Internacional de Normalización (ISO), que nace luego de la Segunda Guerra Mundial (fue creada en 1946), es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales a excepción de la eléctrica y la electrónica. Su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones en el ámbito internacional.

La ISO es una red de los institutos de normas nacionales de 146 países, sobre la base de un miembro por país, con una Secretaría Central en Ginebra, Suiza, que coordina el sistema. Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias, comprendiendo que ISO es un organismo no gubernamental y no depende de ningún otro organismo internacional, por lo tanto, no tiene autoridad para imponer sus normas a ningún país.

La ISO trabaja para lograr una forma común de conseguir el establecimiento del sistema de calidad, que garantice la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores

A comienzos del año 1980 la ISO designó una serie de comités técnicos para que trabajaran en el desarrollo de normas comunes que fuesen

aceptadas universalmente, el resultado de este trabajo fue publicado siete años mas tarde a través del compendio de normas ISO 9000, posterior a la publicación de la norma de aseguramiento de la calidad-vocabulario (ISO 8402), que fue dada a conocer en 1986.

La norma ISO 8402 define los términos básicos y fundamentales relacionados con los conceptos de la calidad, aplicables a todos los campos.

2.6.1. Normas ISO 9000

Es un conjunto de normas generales que permiten ser usadas en cualquier actividad ya sea industrial o de servicios.

La importancia de la aplicación de las normas ISO 9000 para el desarrollo e implementación de sistemas de la calidad radica en que son normas prácticas, pueden ser aplicadas de manera generalizada en cualquier empresa.

Las normas ISO 9000 brindan el marco para documentar en forma efectiva los distintos elementos de un sistema de calidad y mantener la eficiencia del mismo dentro de la organización.

Hoy, empresas de todo el mundo, grandes y pequeñas, así como organizaciones dedicadas a la educación, a la salud y todo tipo de servicios desarrollan su sistema de calidad basándose en las normas ISO 9000. Las empresas saben que es el camino para abrir nuevos mercados y mejorar su competitividad.

Anteriormente existía la familia de normas ISO 9000, la cual estaba compuesta por:

Las normas ISO 9001/ 9002/ 9003 encargadas de establecer requisitos que determinan que elementos tienen que comprender los sistemas de calidad.

Las tres normas tenían iguales introducción y antecedentes pero en lo referente a los requisitos del sistema se encontraron diferencias como: La primera es relativa al número de temas, y la segunda se refiere a la exigencia. La más completa es la 9001. Mientras que la 9003 es la más concisa y sencilla.

Otra diferencia la encontramos en el objeto y campo de aplicación que se detalla a continuación:

- a. **ISO 9001:** Especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de calidad, aplicables cuando un contrato entre dos partes exige que se demuestre la capacidad de un proveedor en el diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio posventa del producto suministrado con la finalidad de satisfacer al cliente.
- b. **ISO 9002:** Especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de calidad, aplicables cuando un contrato entre dos partes exige que se demuestre la capacidad de un proveedor en la producción, instalación y servicio posventa del producto suministrado, con la finalidad de satisfacer al cliente.

Se aplica cuando las características del bien o servicio son definidas por el cliente.

- c. **ISO 9003:** Especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de calidad, aplicables cuando un contrato entre dos partes exige que se demuestre la capacidad de un proveedor en la inspección y ensayos finales del producto suministrado, con la finalidad de satisfacer al cliente.

- d. **ISO 9004:** Establece directrices relativas a los factores técnicos, administrativos y humanos que afectan a la calidad del producto.

La norma ISO 9004-2 establece directrices relativas a los factores técnicos, administrativos y humanos que afectan a la calidad de los servicios, es decir, se refiere especialmente a los servicios

Estas normas en la actualidad ya son obsoletas se han cambiado por la nueva versión, la familia de normas ISO 9000:2000 de la cual hablare mas adelante.

2.6.2. El papel de México en ISO

La participación de México en la estandarización mundial de calidad empieza cuando en 1988 se forma un grupo de trabajo voluntario para elaborar las normas sobre Sistemas de Calidad, en 1989 se integra el Comité Técnico Nacional de Normalización de Sistemas de Calidad (COTENNSISCAL), con la finalidad de elaborar y revisar los proyectos de las normas mexicanas de control de calidad (NMX-CC), las cuales son hasta el día de hoy las normas mexicanas equivalentes a ISO 9000, iniciando en ese mismo año su participación en el Comité Técnico 176 de ISO. El COTENNSISCAL era el organismo que traducía la ISO al español en México, sin embargo, para la versión 2000 de la ISO 9001 se

conforme el grupo de trabajo Spanish Translation Task Group (STTG), integrado por todos los países de habla hispana para que se contara con una norma homologada para todos los países hispanoamericanos, motivo por el cual aparece en las normas la leyenda "COPANT/ISO 9001:2000", en donde las siglas COPANT significan Comisión Panamericana de Normas Técnicas.

En 1992, en México, la Dirección General de Normas (DGN) emite la ley sobre Metrología y Normalización y en 1993 se constituyen los primeros organismos de normalización y certificación. A partir de 1994 inicia la operación de organismos de certificación de sistemas de calidad acreditados por la DGN en México y en ese año se otorgan los primeros registros de sistemas de aseguramiento de la calidad por parte del Instituto Mexicano de Normalización y Certificación (IMNC)

La homologación de la normatividad nacional a la internacional está vinculada al Consejo Mundial de Normalización Certificada, donde México participa a través de la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA), la cual a su vez es evaluada por el Foro Internacional de Acreditación.

Es así como los organismos mexicanos certificadores de la ISO se encuentran regulados para que cumplan con la normatividad establecida para auditar y certificar sistemas de calidad.¹¹

2.6.3. Gestión Ambiental (ISO 14000)

La norma internacional ISO 14000 fue aprobada en septiembre de 1996 y la aceptación de la norma al nivel de "norma nacional" en Europa se

¹¹ Novelo Rosado, Sergio A. El mito de la ISO 9001:2000, pág. 17

dio en marzo de 1997. La versión oficial en idioma español de la norma internacional fue publicada en mayo de 1997.

La norma ISO 14000 es un conjunto de documentos de gestión ambiental que, una vez implantados, afectará todos los aspectos de la gestión de una organización en sus responsabilidades ambientales y ayudará a las organizaciones a tratar sistemáticamente asuntos ambientales, con el fin de mejorar el comportamiento ambiental y las oportunidades de beneficio económico.

ISO 14000 también es una serie de estándares internacionales, que especifica los requerimientos para preparar y valorar un sistema de gestión que asegure que su empresa mantiene la protección ambiental y la prevención de la contaminación en equilibrio con las necesidades socio-económicas.

Dentro de las diversas normas publicadas, la ISO 14000, norma de Sistemas de Gestión Ambiental, es la más conocida y la única que se puede certificar. De esta forma, la certificación del suplemento 14001 es la evidencia de que las empresas poseen un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) implementado, pudiendo mostrar a través de ella su compromiso con el medio ambiente

Las normas de la serie ISO 14000 permiten que cualquier organización industrial o de servicios, de cualquier sector, pueda tener control sobre el impacto de sus actividades en el ambiente. El enfoque genérico de sistemas, permite una evaluación precisa y una comparación de las medidas tomadas por las organizaciones para encarar su responsabilidad con relación al ambiente.

La ISO 14000 no es una ley en el sentido que nadie se exige ser registrado sin embargo, nadie obliga a nadie a comprar sus productos y servicios, pero se debe estar preparado si en otro país se ha declarado ISO 14000 como requerimiento para hacer negocios.

2.6.4. Seguridad (ISO 18000)

Esta norma se tomo como el modelo para el desarrollo de medidas de seguridad.

Por ello, ante la expectativa de la prevención en México y en el mundo, de tener un estándar que nos hiciera entrar a los niveles internacionales en la implementación de sistemas de seguridad, se hablo de la pronta edición por parte de ISO (International Organization for Standardization) de una Norma o estándar internacional que recibiría el número 18000 y que vendría a complementar los niveles internacionales de estandarización ya contenidos en las normas ISO 9000 e ISO 14000.

La ISO y otros comités mundiales consideraron que ese era “un estándar mas relacionado con la dignidad del lugar de trabajo y su interrelación con el hombre por lo que este estándar desaparece como ISO 18000 y reaparece como Proyecto de Directrices Técnicas de la OIT sobre Sistemas de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (MEOSH/2001)”¹² en donde se incluyen los elementos que debe incluir un sistema de seguridad.

En México también existe una Norma similar a las ya nombradas que es la NMX-SAST-001-IMNC-2000 emitida por el Instituto Mexicano de

¹² www.iso.org

Normalización y Certificación, A.C. el 20 de Noviembre del 2000 y el proyecto de norma NMX- SAST-002-IMNC-2000, que aunque no son normas de carácter obligatorio tienen una gran similitud con las anteriores y su implementación puede acercarnos al cumplimiento de las emitidas internacionalmente.

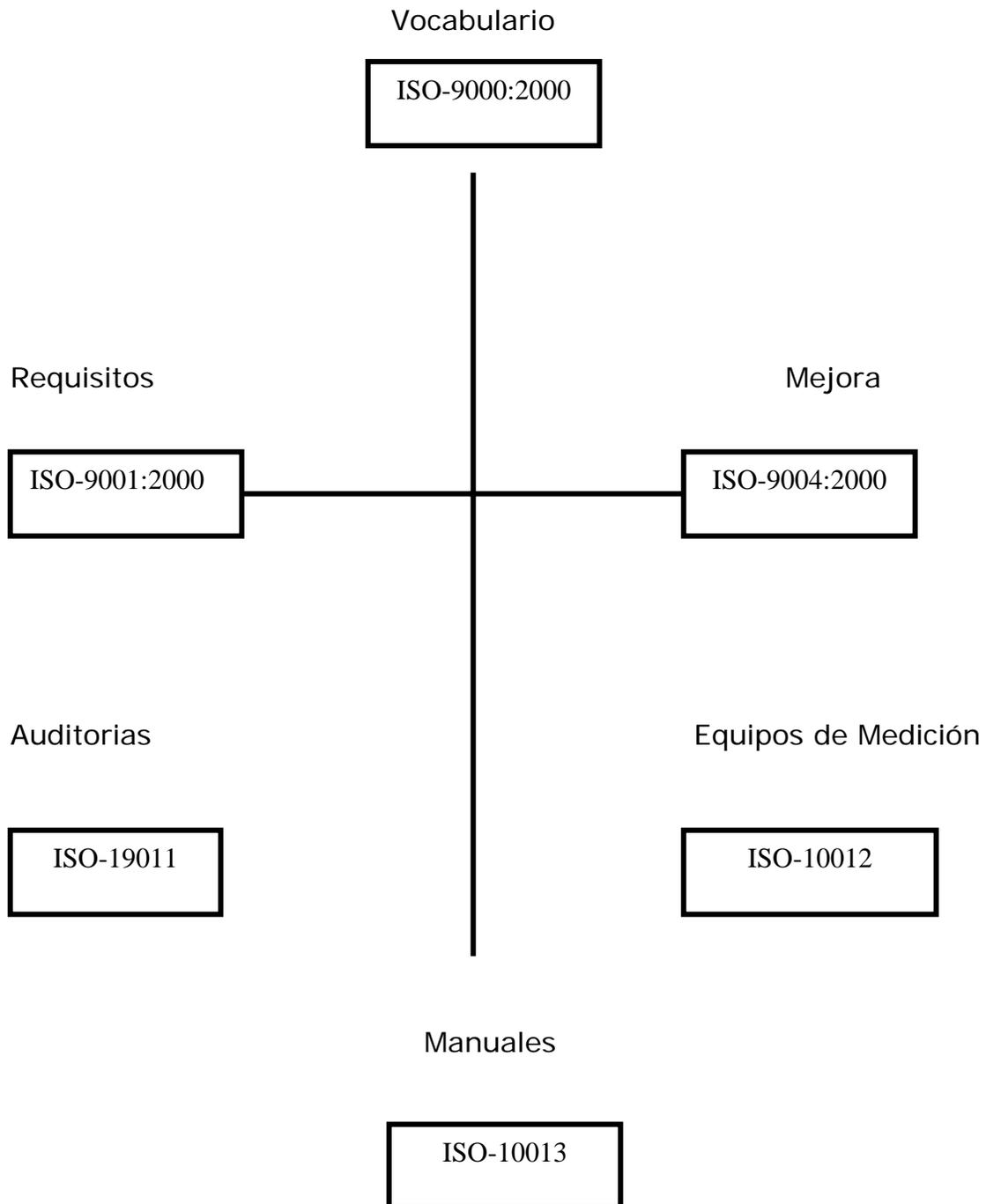
Con lo anterior se puede concluir que la ISO 18000 ha muerto y se quedará en los archivos olvidados de ISO y en su lugar quedaron: BS 8800:1996 como padre de todos los estándares subsecuentes sobre el tema NMX-SAST-001-IMNC-2000 como un estándar de México.



CAPITULO III

3. ISO 9001:2000

3.1. Familia ISO 9000:2000



La ISO 9000 es un conjunto de normas establecidas, relacionadas entre si que permiten ser usadas en cualquier actividad y que nos admiten documentar de manera eficiente los distintos elementos de un sistema de calidad.

ISO 9000 es una Norma Internacional para la Administración de la Calidad la cual esta orientada al sistema.

Sus principales ventajas son:

- Reducción de re procesos, tiempos improductivos, ineficiencias.
- Fortalece la planeación, control y mejora continua, en todos los procesos clave.
- Desarrollo una cultura de calidad.
- Mejora la imagen de la empresa ante sus mercados.
- Organiza la manera de trabajar cotidianamente.

3. 2. Los ocho Principios

“Los 8 principios de la Administración de la Calidad, es un documento diseñado por ISO, a través del cual se pretende lograr el entendimiento en todos los niveles de la organización y el compromiso de todo el personal hacia la calidad”¹³.

Ahora bien, una de las aportaciones más significativas de la nueva norma ISO 9001:200, es que su sistema se encuentra basado en estos principios.

¹³ www.iso.org

Los principios son.

- Enfoque al cliente.
- Liderazgo.
- Participación del personal.
- Enfoque basado en procesos.
- Enfoque de sistemas para la gestión.
- Mejora continua.
- Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.
- Relaciones de beneficio mutuo con el proveedor.

Enfoque al cliente:

Los esfuerzos deben estar dirigidos a lograr la satisfacción del cliente y no solamente al que compra, sino que abarca todas las partes interesadas (usuarios, trabajadores, proveedores)

Liderazgo:

La participación de los líderes es indispensable para establecer un sistema de calidad, ellos son los responsables de crear un entorno que propicie que la organización proporcione productos de calidad y, a su vez, contribuir al crecimiento y mejoramiento de la organización.

Participación del personal:

El involucramiento del personal es indispensable para el logro de los objetivos de la calidad, debiendo participar desde el director de la organización hasta el último de los empleados.

Enfoque basado en procesos:

Nos dice que la mejor manera de alcanzar los resultados deseados es plantear las actividades como un proceso.

Enfoque de sistemas para la gestión:

Este principio nos lleva a desarrollar, en toda la organización, la mentalidad de procesos: esto que hago ¿de quién viene? Y ¿a quién va?

Mejora continua:

La mejora continua es la que nos permite sobrevivir en el mercado, esta se debe dar comparando el desempeño de la propia organización a través del tiempo y también compararse con los competidores.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:

La toma de decisiones se basa en un análisis de los datos y la información disponibles, asegurándonos de su fiabilidad.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:

Los proveedores tanto internos como externos están relacionados con el éxito de la organización, por lo tanto debemos mantener una relación mutuamente benéfica para ambos.

Ahora que hemos conocido los 8 principios de la calidad, es necesario saber como esta formada la nueva norma ISO 9001:2000 la cual se presenta a continuación:

3. 3. Norma ISO 9001:2000

La nueva norma ISO 9001:2000 “especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, es la única certificable de la familia, tiene una estructura basada en procesos”¹⁴ y consta de los siguientes procesos:

1. Objeto y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Sistema de administración de la calidad
5. Responsabilidad de la dirección
6. Administración de los recursos
7. Realización del producto
8. Medición, análisis y mejora

Esta norma puede utilizarse y aplicarse en todas las organizaciones, no importando su tamaño, tipo de actividades, etc. Así mismo centra su eficacia en cumplir los requisitos del cliente.

A continuación describo los requisitos que integran la Norma ISO 9001:2000, son 8 y se encuentran numerados de acuerdo a la Norma.

¹⁴ ISO 9001:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Pág. 3.

1 Objeto y campo de aplicación

1.1 Generalidades

“Esta norma mexicana especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una organización:

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar de forma coherente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables; y
- b) Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables.”¹⁵

1.2 Aplicación

“Todos los requisitos de esta norma mexicana son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando uno o varios requisitos de esta norma mexicana no se puedan aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, pueden considerarse para su exclusión.”¹⁶

¹⁵ ISO 9001:2000. Sistemas de gestión de la Calidad. Requisitos. Pág. 5.

¹⁶ Ibid. Pág. 5

Que para el caso de un centro de capacitación se consideran las siguientes exclusiones:

7.3. Diseño y desarrollo

7.5.2. Validación de los procesos de la producción y prestación de los servicios

7.5.4. Propiedad del cliente

7.5.5. Preservación del producto.

7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

2. Referencias normativas

Se recomienda a quien desee certificarse, que basen sus acuerdos en esta norma mexicana y que traten de aplicar la edición más reciente. El IMNC y el COTENNSISCAL son los organismos que mantienen el registro de las normas mexicanas vigentes.

3. Términos y definiciones

Para efectos de esta norma, son aplicables los términos y definiciones señalados en la norma NMX-CC-9000-IMNC.

Aquí se describe la cadena de suministro que será utilizada en la edición de la norma NMX-CC-9001-IMNC.

Proveedor→ Organización→ Cliente

The diagram is enclosed in a rectangular box. It shows a linear flow from left to right. The word 'Proveedor' is on the left, followed by a dotted line with an arrowhead pointing to the word 'Organización'. This is followed by another dotted line with an arrowhead pointing to the word 'Cliente'.

Fuente: Norma ISO 9001:2000.

Es importante mencionar que se realizaron cambios de la versión pasada a la actual los cuales se citan como sigue: el término *organización* reemplaza al término *proveedor*, y a su vez el término *proveedor* reemplaza hoy al término *subcontratista*.

También se hace mención que en esta norma mexicana, al utilizar el término *producto*, éste puede representar también *servicio* dependiendo del giro de la empresa.

4. Sistema de administración de la calidad.

Este requisito se refiere a las características que el sistema debe reunir, de tal manera que se establezca formalmente y se documente el alcance, los procesos y su secuencia, los métodos para asegurar que la operación y control de estos procesos son efectivos y que se está mejorando continuamente la efectividad del sistema en su totalidad.

4.1 Requisitos generales.

Para cumplir con este requisito lo primero que debemos hacer es definir el sistema de administración de la calidad de nuestra organización, es decir: precisar cual es su alcance y cuáles sus componentes e incluir los procesos necesarios.

Dentro de los procesos a incluir están las actividades para administrar el sistema, las actividades para proporcionar los recursos y la información y, por supuesto las actividades para la realización del producto y las mediciones.

Es obligatorio que se mencionen la secuencia y las interacciones de estos procesos, todo ello tiene que ponerse por escrito, ser implantado y recibir mantenimiento. ¿Cómo mantenerlo? Midiendo, monitoreándolo, analizándolo continuamente y llevando a cabo las acciones necesarias para lograr los resultados y las mejoras correspondientes. Aquellos procesos que afecten la conformidad del producto y sean subcontratados también deben estar dentro del sistema y asegurar su control.

4.2 Requisitos de la Documentación

Para dar cumplimiento debemos desarrollar el manual de la calidad, los procedimientos, los registros, la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

- Elaborar un procedimiento para el control de documentos, en el que también se incluya el control de los documentos externos.
- Retirar documentos obsoletos oportunamente.
- Distribuir versiones actualizadas entre los involucrados.
- En caso de tener que retener documentos obsoletos, identificarlos convenientemente, de tal manera que no sean usados inapropiadamente.
- Asegurar que todos los documentos sean legibles, de fácil identificación para el personal involucrado.
- Generar todos los registros que se señalaron dentro del sistema.

5. Responsabilidad de la dirección

Se refiere al liderazgo, el compromiso y la participación dinámica por parte de la alta dirección de las organizaciones, como la base para el desarrollo y mejora del sistema de administración de la calidad.

Los sub-requisitos e incisos que contiene este requisito, son los siguientes:

5.1 Compromiso de la Dirección.

Para dar cumplimiento a este requisito se deben realizar las siguientes actividades:

- Definir la política y objetivos de la calidad.
- Dar a conocer los requisitos legales y reglamentarios de cada cliente a través de juntas, conferencia, etc.
- Diseñar un formato para asignar los recursos para el funcionamiento y mantenimiento del sistema de administración de la calidad.
- Establecer un programa de revisiones periódicas al sistema de administración de la calidad, y conservar los registros de dichas revisiones.

5.2. Enfoque al cliente.

Para cumplir con este requisito se debe realizar lo siguiente:

- Identificar las necesidades y expectativas de los clientes a través de las especificaciones, planos, requerimientos legales u obligatorios, requerimientos de seguridad del producto o proceso.

Una vez identificadas las expectativas y necesidades de los clientes se llevará a cabo una planeación para medir la satisfacción del cliente, donde las variables a medir pueden ser algunas de las siguientes:

- Conformidad de los requerimientos
- Funcionamiento del producto y / o servicio
- Entregas del producto y / o servicio
- Costos del producto.

5.3. Política de la calidad.

Para dar cumplimiento a este requisito las organizaciones deben elaborar las siguientes actividades:

- Plantear el compromiso de la dirección para el logro de los objetivos de la calidad.
- Involucrar a la alta dirección en la conceptualización de la política de la calidad

La definición de la política de la calidad es por parte de la alta dirección y miembros del comité de calidad o niveles gerenciales de la organización.

Cuando se haya definido la política de la calidad, ésta debe ser difundida a toda la organización a través de diferentes medios, por ejemplo: trípticos, tableros, cartelones, mantas, medios visuales, pláticas con el personal.

Todos los miembros de la organización deben entender cómo es aplicada la política de la calidad en las diferentes actividades de la empresa.

5.4. Planeación.

En este requisito debemos incluir dentro del plan de revisión de la dirección, la metodología para medir los objetivos de la calidad, por ejemplo:

Para lograr la certificación debe incluirse un programa general de implantación del sistema de administración de calidad ISO 9001:2000, donde deben describirse cada una de las actividades para alcanzar el objetivo antes mencionado.

5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.

Para cumplir este requisito deben realizarse las siguientes actividades:

- Matriz de responsabilidades incluyendo todos los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000.
- Establecer en el manual de la calidad las responsabilidades y autoridades, así como su interrelación con el personal involucrado en el sistema de administración de calidad.
- Comunicar las responsabilidades y autoridades del sistema de administración de calidad de la organización a través de un programa de difusión de las responsabilidades, dejando evidencia de ello.

5.6 Revisión por la Dirección.

Este requisito nos hace mención que debemos documentar lo que planeamos, en este caso serán las revisiones que se hagan al sistema por parte de la alta dirección involucrando desde luego a todo el personal en el sistema de administración de la calidad.

Al realizar reuniones de revisiones debemos considerar los siguientes aspectos:

- Política de calidad.
- Objetivos de la calidad
- Aspectos de mejora continua del sistema de administración.

6. Administración de recursos

Este requisito consiste básicamente en que la organización identifique y proporcione los recursos necesarios para la implantación, mantenimiento y mejora continua del sistema de administración de la calidad, con el objeto de lograr la satisfacción del cliente y los objetivos de la calidad que se hayan fijado.

Los sub-requisitos e incisos que contiene este requisito, son los siguientes:

6.1 Suministro de recursos.

Para cumplir con este requisito, debe establecerse lo siguiente:

- Desarrollar un mecanismo con el cual se pueda identificar los recursos que se necesitan por área para las actividades relativas al sistema de administración de la calidad; por ejemplo, capacitación, equipo de proceso, instrumentos y equipo para medición e inspección, entre otros.
- Generar evidencias de haber asignado los recursos, una vez que hayan sido identificados, por ejemplo: presupuesto aprobado, comunicados asignando recursos, órdenes de compra.

- Contar con evidencias de que los recursos identificados y asignados tienen relación con la satisfacción de los requerimientos del cliente o de las partes interesadas

6.2 Recursos Humanos.

Para dar cumplimiento a este requisito, la organización debe contar con lo siguiente:

- Identificar entre los puestos actuales aquellos cuyo desempeño afecte la calidad del producto o servicio, esto debe hacerse de acuerdo al proceso de elaboración del producto o servicio.
- Definir el perfil de cada puesto.
- Determinar las necesidades de capacitación para identificar aquellos aspectos en los que el personal requiere ser capacitado.
- Contar con un programa de entrenamiento necesario por puesto, para mantener actualizado al personal.
- Contar con un documento que describa la manera de calificar a este personal.
- Establecer un mecanismo de comunicación con el personal para concientizarlo del impacto que tiene su trabajo en el logro de los objetivos, en la calidad del producto o servicio y en la satisfacción del cliente, así como en los de otras partes interesadas en la organización.
- Implementar una forma de evaluar las habilidades del personal, y
- Contar con evidencias de la escolaridad, entrenamiento, habilidades y experiencia del personal que realiza trabajos que afectan directamente la calidad y el logro de los objetivos.

6.3 Infraestructura

Para dar cumplimiento a este requisito en la organización debemos llevar a cabo:

- De acuerdo a sus procesos es necesario que identifique, en cada etapa, la infraestructura con la que tiene que contar para la elaboración del producto o servicio, identificando recursos como: equipo y herramientas de producción, incluyendo equipos y programas de cómputo y medios de comunicación y transporte, así como el tipo de ambiente de trabajo y las instalaciones.
- Relacionar los recursos identificados y sus especificaciones con base en los requerimientos del cliente, indicando aquellos con los que no cuenta o que se requiera cambiar, y
- Contar con un programa de adquisición y mantenimiento de dichos recursos.

6.4 Ambiente de trabajo.

- Con base en sus procesos identificar, para cada etapa, las condiciones del entorno de trabajo (ubicación de lugar de trabajo, iluminación, ruido, limpieza, vibraciones, ventilación) con las que tiene que contar para el desarrollo del producto o servicio y habilitarlas.
- Contar con un programa donde se lleve el control de las condiciones identificadas y de las acciones que se realicen.

7. Realización del producto

La realización del producto o servicio es la parte central de cualquier sistema administrativo de la calidad, ya que en éste se agrupan todos los demás procesos de la organización con el propósito de producir y ofrecer un producto o servicio que satisfaga plenamente las necesidades, expectativas y requerimientos de sus clientes y demás partes interesadas.

Los sub-requisitos e incisos que contiene este requisito, son los siguientes:

7.1 Planeación de la Realización del Producto

- Identificar y establecer las especificaciones y requerimientos que debe cumplir el producto.
- Identificar y definir los procesos directos y de apoyo que intervienen en la elaboración de atributos del producto
- Documentar cómo, quién y cuándo realizan las actividades dentro de cada proceso, así como las instrucciones de trabajo necesarias para guiar a los involucrados en cada proceso a la correcta ejecución del mismo.
- Identificar y definir el tipo de verificación, medición o pruebas necesarias para asegurar que el producto, durante el proceso de fabricación y al término del mismo, cumpla con las especificaciones y requerimientos establecidos ya que incorpora los atributos y características necesarias para su uso eficiente y efectivo.

- Controlar todos los registros que muestren evidencia del cumplimiento de los procesos y que el producto elaborado por la empresa cumple con las especificaciones y requerimientos establecidos.

7.2 Procesos Relacionados con el Cliente

Para dar cumplimiento a este requisito, se deberá llevar a cabo lo siguiente:

- Identificar y establecer los requerimientos del cliente con relación al producto o servicio y su entrega. Esto se logra través de una comunicación directa, hasta quedar establecidos.
- Conocer los requerimientos de tipo normativo y legales de la industria (por ejemplo, protocolos de fabricación o entrega del servicio) y legales (sector salud, alimentación, automotriz, etc.) que atañen directamente a la elaboración del producto.
- Asegurar que en el contrato o pedido, estén plasmados con claridad los requerimientos y especificaciones del cliente, y que tanto él como la empresa fabricante u organización de servicio estén de acuerdo.
- Asegurar que la empresa fabricante u organización de servicio cuenta con la capacidad instalada, y el conocimiento para producir dicho producto o servicio antes de aceptar cualquier responsabilidad del contrato.
- Mantener una estrecha comunicación con el cliente antes, durante y después de la fabricación del producto o entrega del servicio, con el propósito de garantizar un alto grado de satisfacción y, en

caso de ocurrir poder prevenir y corregir cualquier tipo de inconformidad.

7.3 Diseño y desarrollo.

Para dar cumplimiento a este requisito se deben realizar las siguientes actividades:

- Planificar y documentar el proceso de diseño y desarrollo de los productos o servicios.
- Revisar, verificar y validar dichos procesos y sus resultados.
- Identificar a personas competentes que se responsabilicen por estos procesos.

7.4 Compras.

Para cumplir con este requisito, se deben realizar las siguientes actividades:

- Documentar el proceso de adquisiciones de la organización;
- Identificar y documentar los insumos requeridos, sus características y especificaciones necesarias.
- Asegurar que se cuenta con una lista de proveedores de cada insumo crítico, verificando y evaluando su operación en dicho producto.
- Verificar que cada insumo adquirido cumple con los requerimientos y especificaciones establecidas con los proveedores.

7.5 Producción y Prestación del Servicio.

Para llevar cabo este requisito y sus sub-requisitos respectivos, la organización debe vigilar el cumplimiento de los siguientes aspectos:

- Contar con toda la información pertinente que describa las características del producto y como va a ser elaborado;
- Asegurar las condiciones de los equipos de fabricación, así como las de los instrumentos de monitoreo y medición;
- Llevar un control del proceso de verificación y prueba antes que sea entregado el producto.
- Validar todos aquellos procesos que inciden en el proceso productivo central, esto es, en la elaboración del producto
- Identificar debidamente por códigos, lotes, fechas, colores, tamaños, dimensiones, etc., los productos elaborados para ser rastreados con facilidad, y
- Resguardar a través de un proceso debidamente controlado, todos los insumos propiedad del cliente que sean utilizados para o en la elaboración del producto.

8. Medición, Análisis y Mejora

De acuerdo al requisito 8 de la Norma ISO 9001:2000, se presentan los elementos de cumplimiento obligatorio que debe incluir el sistema de administración de la calidad, para poder implantar la medición, análisis y mejora del desempeño de los productos y procesos.

8.1 Generalidades.

Se recomiendan como puntos básicos a desarrollar la medición, análisis y mejora de:

Indicadores de desempeño del producto

Indicadores de desempeño de los procesos.

Identificación y control del producto no conforme.

Logro de objetivos de proyectos, y

Satisfacción del cliente y otras partes interesadas.

8.2 Seguimiento y Medición.

La recomendación para ampliar y aprovechar todas las ventajas de este requisito son las siguientes:

1. Identificar las mediciones relativas a los procesos en términos de:
 - Rentabilidad de operación / costo
 - Tiempos del ciclo, tiempos de mantenimiento, tiempos de entrega.
 - Aprovechamiento de la capacidad instalada
 - Variables críticas de calidad del proceso.

2. Identificar las mediciones relativas al producto en función de:
 - Su estructura de costos
 - Oportunidad de su disposición y entrega
 - Volumen disponible o cantidad.
 - Cumplimiento de las especificaciones.

3. Establecer los métodos de recolección de datos, técnicas estadísticas por aplicar y reportes a emitir;
4. Establecer, para cada caso, los criterios de aceptación o conformidad;

5. Definir autoridad y responsabilidad en la aplicación de cada sub-requisito del Requisito 8.2.
6. Establecer y comunicar la fuentes de información reconocidas en cada caso;
7. Documentar los procesos relacionados, y
8. Poner en práctica sus procesos de monitoreo y medición.

8.3 Control del producto no conforme.

Respecto al control del producto no conforme.

- La administración deberá delegar al personal de la organización la autoridad y responsabilidad para reportar las no conformidades en cualquier etapa del proceso, con la finalidad de asegurar una detención y disposición oportuna de las mismas.
- La autoridad para dar respuesta a las no conformidades debería ser definida para mantener el cumplimiento de los requerimientos del proceso y del producto.
- La organización deberá establecer un efectivo y eficiente control en la identificación, segregación (cuarentena) y disposición del producto no conforme, para prevenir errores de uso.
- En la práctica las no conformidades tendrán que ser registradas, junto con su disposición para apoyar el aprendizaje y proveer datos para análisis y actividades.
- La organización también podría decidir qué tipo de no conformidades del producto y del proceso deben ser registradas y controladas.

- La organización puede también considerar el registro de la información de aquellas no conformidades que fueron corregidas en el curso normal del trabajo. Tales datos pueden proporcionar una información valiosa para mejorar la eficiencia de los procesos.

Respecto a la revisión del producto no conforme y disposición.

- La administración de la organización debería asegurar el establecimiento de un proceso efectivo y eficiente para la revisión y disposición de no conformidades identificadas.
- La revisión de las no conformidades debería ser conducida por personal autorizado, a fin de determinar si cualquier tendencia o patrón de ocurrencia requiere o no de atención.
- Las tendencias negativas tienen que ser consideradas para la mejora y como fuente de información para la revisión administrativa, donde los objetivos de reducción de recursos utilizados deben ser considerados.
- El personal asignado para la revisión deberá:
 - a. Tener la habilidad para evaluar el total de los efectos de las no conformidades
 - b. Tener la autoridad y recursos para la disposición de las no conformidades y para definir la acción correctiva apropiada.
- La aceptación de la disposición de las no conformidades podría ser un requerimiento acordado del cliente o un requerimiento de alguna otra de las partes interesadas.

8.4 Análisis de datos.

Para cumplir con este requisito, las decisiones deberán estar basadas en un análisis de datos obtenidos a partir de las mediciones e información recolectada, tal y como se describe en la norma.

La organización deberá analizar datos de sus diferentes fuentes para evaluar planes de desarrollo y objetivos y para identificar áreas de oportunidad de mejora, incluyendo posibles beneficios para las partes interesadas.

Las decisiones basadas en hechos, requieren de acciones efectivas y eficientes, tales como la implantación de:

- Métodos de análisis fundamentados.
- Técnicas estadísticas apropiadas.
- Toma de decisiones y aplicación de acciones basadas en los resultados de un análisis lógico y balanceado con experiencia e intuición.

El análisis de datos puede ayudar a determinar causas raíz de problemas existentes o potenciales y entonces guiar las decisiones acerca de las acciones correctivas y preventivas necesarias para mejorar.

Para una efectiva evaluación del desempeño total de la organización por parte de la administración, los datos e información de todas las áreas de la misma deberían ser integrados y analizados.

El desempeño completo de la organización debería ser presentado en un formato que sea apropiado para diferentes niveles organizacionales, el resultado de este análisis puede ser usado por la organización para determinar:

- Tendencias
- Satisfacción al cliente
- Satisfacción de otras partes interesadas
- Eficiencia de sus procesos
- Contribución de proveedores
- Logro de sus objetivos de mejora del desempeño
- Costos de calidad
- Finanzas
- Competitividad

8.5 Mejora.

Para dar cumplimiento a este requisito, se deben realizar las siguientes actividades:

- a. Establecer el compromiso de la alta dirección de fundamentar la asignación de prioridades y la toma de decisiones en la medición estadística de los hechos y ese hábito al resto de la estructura organizacional.
- b. Identificar y adquirir el contenido mínimo de herramientas de mejora a incluir en el "arsenal tecnológico" de la organización.
- c. Capacitar a todo el personal en el uso de todo el arsenal tecnológico;

- d. Dar seguimiento al uso normalizado y a la aplicación eficaz, efectiva y eficiente de las herramientas de su arsenal tecnológico, y
- e. Continuar con la capacitación para actualizar y enriquecer el arsenal.

3.4. Certificación

La certificación, es el procedimiento mediante el cual una tercera parte diferente e independiente del comprador, asegura por escrito que un servicio, cumple los requisitos especificados, convirtiéndose en la actividad más valiosa de las relaciones nacionales e internacionales. Es un elemento insustituible para generar confianza en las relaciones cliente-proveedor.

Un sistema de certificación es aquel que tiene sus propios procedimientos y forma de administración para llevar a cabo una certificación de conformidad. Dicho sistema, debe de ser objetivo, fiable, aceptado por todas las partes interesadas, eficaz, operativo, y estar administrado de manera imparcial y honesta. Su objetivo primario y esencial, es proporcionar los criterios que aseguren al comprador que el servicio que adquiere satisface los requisitos pactados.

Beneficios de la Certificación

En el ámbito nacional:

- Ayuda a mejorar el sistema de calidad industrial.
- Protege y apoya el consumo de los productos nacionales.
- Prestigio internacional de los productos nacionales certificados.

En el ámbito internacional:

- Ayuda los intercambios comerciales, por la confianza.
- Protege las exportaciones contra las barreras técnicas.

Para la industria.

- La certificación le permite demostrar el cumplimiento de los requisitos técnicos establecidos en los acuerdos contractuales o que forman parte de las obligaciones legales.

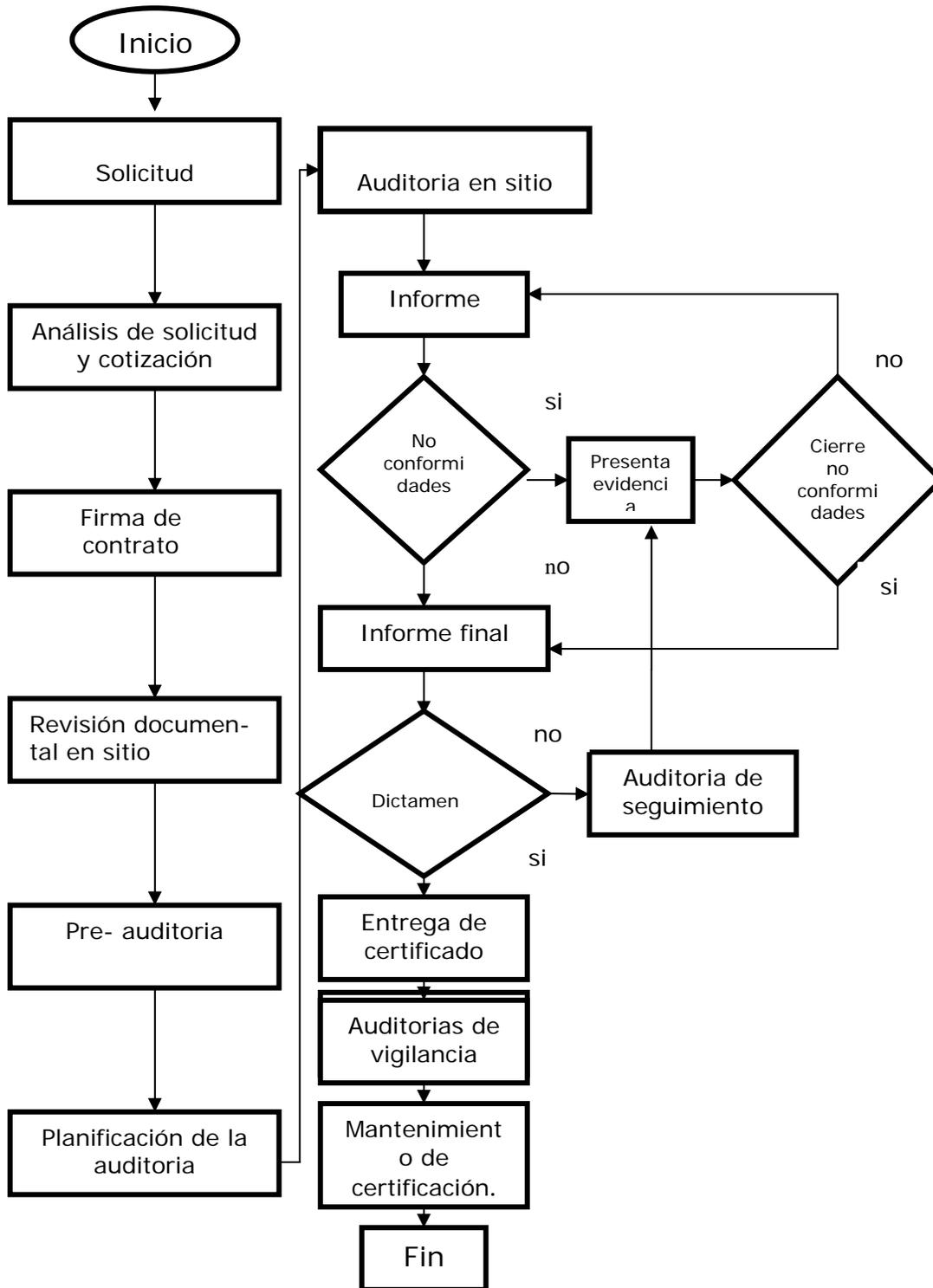
Para el consumidor.

- La certificación lo protege en la adquisición de productos o servicios de mala calidad.
- El consumidor puede acceder a medios donde puede presentar sus reclamos o sugerencias frente a los productos certificados.

Cada vez son más las empresas que exigen la certificación como factor fundamental en sus relaciones de negocios.

CAPITULO IV

4. Procedimiento de certificación de acuerdo a la norma ISO 9001:2000 para un centro de capacitación del auto-transporte publico federal.



Fuente: IMNC. (Adaptado al tipo de empresa en estudio)

Los centros de capacitación para el transporte son una institución educativa donde se imparten diferentes tipos de cursos para obtener licencia federal a operadores de transporte tanto público como privado.

Estos centros deben cubrir diversos lineamientos (ver anexo 1) que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes a través de un comunicado en el diario oficial de Federación, pide sean cubiertos para poder funcionar de manera adecuada y brindar un mejor servicio a sus clientes.

Así mismo los centros de capacitación deben estar certificados con la norma ISO 9001:2000/COPANT/ISO9001-2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000 con el fin de ofrecer un mejor servicio a sus clientes, de mejorar la calidad de sus procesos, por tal motivo se da a conocer el procedimiento que sirva y oriente a todos aquellos centros de capacitación para el transporte que deseen emprender el camino hacia la certificación de sus procesos de acuerdo a los lineamientos que marca la norma ISO 9001:2000, para que dichos centros se encuentren informados de lo que se pueden enfrentar en el transcurso de la misma certificación y estén preparados para alcanzar con éxito el certificado ISO.

Los pasos que se deben seguir en este procedimiento se detallan como sigue:

Paso 1. Solicitud de certificación.

En este primer punto la empresa debe buscar varias opciones, es decir, varios organismos que se encuentren acreditados ante la Entidad

Mexicana de Acreditación (EMA) y que además puedan otorgar el certificado a través de la Organización Internacional para la Normalización (ISO) en México.

Una vez que se han ubicado las mejores opciones se procede a requerir que nos envíen el formato de solicitud para la certificación de sistemas de calidad.

Este será el momento en que el centro debe contestar adecuadamente cada pregunta y todos los datos que el organismo certificador solicite ya que esta información será de gran utilidad para el desarrollo de la certificación, en caso de existir alguna duda en el llenado del formato puede comunicarse con el organismo que selecciono y solicitar asesoría. (Ver anexo 2, ejemplo de un formato aplicable a un centro de capacitación)

Cuando el formato se encuentra con toda la información requerida se envía por fax, correo electrónico o de manera personal al organismo certificador para que se inicie formalmente el proceso de certificación.

Paso 2. Análisis de la solicitud y cotización.

En este segundo paso el organismo certificador revisa la información expuesta en el formato de solicitud de certificación y analiza las exclusiones permitidas y justificadas para ISO 9001:2000 declarados

por el centro, así como el alcance del sistema de gestión de calidad a certificar, las fechas solicitadas para la auditoria y el sitio donde se llevara a cabo la misma.

Entonces si la solicitud del centro es viable el organismo certificador enviara al centro una "cotización del servicio de certificación de sistemas de gestión de la calidad"

Esta cotización deberá ser revisada y si el centro esta de acuerdo en el costo para obtener su certificación debe enviar nuevamente dicha solicitud debidamente firmada y aceptando las condiciones en las que se le otorgara, en que deba mantener y en su caso suspender o retirar el certificado.

En caso de que su solicitud sea rechazada por el organismo certificador que el centro de capacitación seleccione puede buscar una empresa asesora que le ayude a dar forma a la documentación con la que cuenta el centro y de esta manera nuevamente intentar con otro organismo iniciando por el paso 1.

Paso 3. Firma del contrato.

Cuando todo ha quedado claro respecto a la solicitud y cotización se procede a firmar el contrato de prestación de servicios de certificación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2000, en el que ambas

partes se comprometen a respetar y a cumplir con cada una de las cláusulas que ahí se estipulen.

Si existe alguna duda con cualquiera de las cláusulas del contrato se deberá comentar con el organismo certificador para evitar cualquier error o confusión antes de proceder a la firma de dicho contrato. (Ver anexo 3. ejemplo de un contrato.

Paso 4. Revisión documental en sitio.

Para llevar a cabo este paso tuvo que haber aceptado la cotización y firmado el contrato, entonces usted deberá enviar al organismo certificador la documentación de su sistema, junto con la demás documentación que le sea requerida incluyendo:

- a) El alcance del sistema de gestión de la calidad, que para efecto de un centro de capacitación puede ser el siguiente:

El alcance de las actividades en un sistema de gestión de la calidad de acuerdo a lo establecido a la norma ISO 9001:2000, es para la prestación de servicios de capacitación apegada a los lineamientos de los programas mínimos de capacitación, establecidos por la S.C.T.

Además deberá mencionar la justificación de cualquier exclusión aplicable al centro de capacitación y debe considerar el cumplimiento a

los requisitos de la norma ISO 9001 versión 2000, las excepciones se mencionan a continuación: 7.3 Diseño y desarrollo, 7.5.2 validación de los procesos de la producción y prestación de los servicios, 7.5.4 propiedad del cliente, 7.5.5 preservación del producto, 7.6 control de los dispositivos de seguimiento y medición.

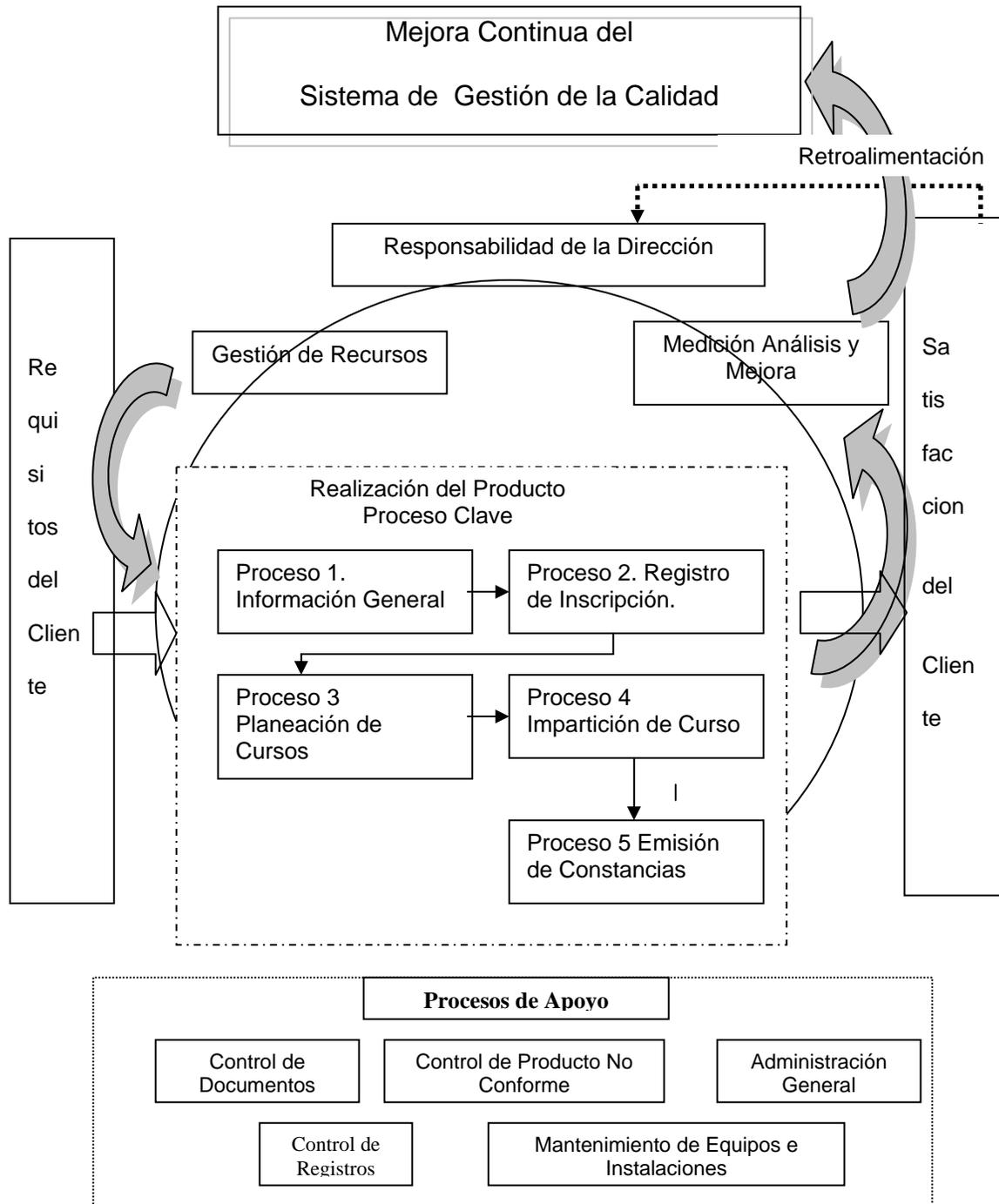
- b) Así mismo el centro de capacitación debe enviar el manual de calidad el cual es un documento que especifica el sistema de calidad de una organización y será la presentación inicial del sistema de calidad.
- c) De la misma manera deberá enviar los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad o hacer referencia a los mismos existentes en el centro de capacitación, aquí se exponen algunos ejemplos con una breve descripción:
- Procedimiento para la información general: Este procedimiento tiene como propósito establecer los pasos que debe seguir el personal del centro de capacitación al momento de brindar la información general de servicios.
 - Procedimiento para registro de inscripción: Tiene como propósito, establecer los pasos que debe seguir el personal del centro cuando un operador solicita el trámite de inscripción al curso que le corresponda según su categoría.

- Procedimiento para la planeación de cursos: En el presente proceso se deben establecer los pasos que debe seguir el personal del centro en el momento en que un solicitante se inscribe en alguna de las modalidades de capacitación que imparta el centro y que estén basadas en los programas mínimos de capacitación emitidos por la SCT.
- Procedimiento para la impartición de cursos: En el se debe asignar a cada capacitando en el aula correspondiente para recibir la capacitación establecida en los programas mínimos de capacitación diseñados por la SCT. y de acuerdo a su categoría y tipo de trámite que desea realizar.
- Procedimiento para la emisión de constancias: Establece los pasos que debe seguir el personal del centro de capacitación al momento de emitir la constancia del operador que se inscribió y tomo la capacitación que le correspondió según su trámite.
- Procedimiento para el control de documentos: Proporcionar al personal que labora en el centro de capacitación las directrices que se deben seguir para el control de los documentos internos y externos que se utilizan dentro del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2000.

- Procedimiento para el control de registros: Tiene como objetivo controlar los registros derivados de las actividades del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2000.
- Procedimiento para el control de productos no conformes. Su objetivo proporcionar las directrices que se deben seguir para controlar los productos no conformes que se llegaran a presentar durante la realización de los procesos del sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2000.
- Procedimiento para realizar auditorias. En este procedimiento se presentan los criterios que se deben seguir para realizar las auditorias de calidad internas con la intención de evaluar la efectividad del SGC ISO 9001:2000.
- Procedimiento para realizar acciones correctivas: Se debe seguir para realizar las acciones correctivas que nos permitan asegurar que las no conformidades detectadas no se vuelvan a presentar.
- Procedimiento para realizar acciones preventivas: marca las directrices que se deben seguir para realizar las acciones preventivas que nos permitan asegurar que no aparezcan no conformidades.

- Procedimiento para fijar objetivos de calidad: Este procedimiento tiene como objetivo implementar y mantener un procedimiento documentado que permita tener los criterios para la planeación y aplicación de los objetivos de calidad aplicables al centro de capacitación.

 - Procedimiento para revisión al sistema por la dirección: Sirve para las revisiones al SGC por la dirección del centro para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia continua, así como mantener los registros que se originen de las revisiones.
- d) Otra documentación no menos importante son los registros de control de la documentación que se generan por la realización de las actividades, que también habrá que enviar, dichos registros serán elaborados en base a las necesidades de cada centro de capacitación.
- e) Igualmente deberá hacer una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad que para un centro de acuerdo a las actividades que desarrolla puede ser como sigue:



Fuente: Norma ISO 9001:2000. Pág. 3. (Adaptado al tipo de empresa en estudio)

- f) Los resultados de las auditorias internas y los resultados de las revisiones que la dirección debe realizar a su sistema tienen que anexarse a la documentación requerida ya que las primeras servirán de referencia para los auditores.

Todo este proceso se hace en sitio con el objeto de hacer una revisión documental más profunda planificando y asignando los recursos que se requieran para la misma.

Para esto el organismo certificador deberá nombrar a un auditor calificado y será él quien se encargue de revisar la documentación enviada comparándola contra lo que pide la norma ISO 9001:2000, a lo cual se le llama conformidad de la documentación.

Cabe aclarar que esta conformidad es exclusivamente documental, lo cual no le da garantía al centro de capacitación que en la auditoria en sitio no se detecten no conformidades para la implementación del sistema de gestión de calidad.

Paso 5. Pre-auditoria.

Antes de hablar de una preauditoria es necesario mencionar que todo centro de capacitación tiene que realizar auditorias internas las cuales son obligatorias y debe realizarlas el comité de calidad, que para un centro se tendrá que contratar a personal externo ya que por contar con poco personal todos ellos forman parte del comité de calidad y la

norma indica que no se puede ser juez y parte, estas auditorias sirven para saber si el sistema funciona o no, además que sirven de referencia para el auditor externo.

Ahora bien cuando ya se ha concluido la etapa de la revisión documental, es momento de llevar a cabo una preauditoria, ésta le va a proporcionar información de la situación en la que se encuentra el centro respecto a la futura implantación del sistema de gestión de la calidad, es decir, es una forma de medir el desarrollo del sistema.

Dicha preauditoria debe ser realizada por la empresa que certifica y generalmente se hace a la documentación.

Cuando se ha terminado la preauditoria el comité de calidad deberá entregar un informe de la situación del centro y las no conformidades encontradas (en caso de existir) solo deben ser entregadas al centro de capacitación además de que este informe no debe influir en el proceso de certificación con fines de afectar el buen desarrollo de la misma.

Sin embargo para efectos de retroalimentación dentro del centro deberá tomarse en consideración los resultados y actuar haciendo los cambios necesarios en caso de haber encontrado no conformidades que al momento de la realización de la auditoria en sitio pudieran afectar a la obtención del certificado ISO.

Paso 6. Planificación de la auditoría.

Este paso se lleva a cabo de común acuerdo entre el centro de capacitación y el organismo certificador estableciendo las fechas para la auditoría en sitio y se procede a la notificación de la auditoría esto corresponde al organismo certificador, la cual debe indicar:

- El tipo de auditoría en sitio, en este caso será una auditoría de certificación.
- La designación del grupo técnico que llevará a cabo la evaluación de la conformidad de la documentación del centro con lo que marca la norma ISO 9001:2000.

En caso de no estar de acuerdo con alguno de los miembros del equipo técnico, el centro de capacitación tiene el derecho de solicitar que se designe a otro técnico, dicha petición debe solicitarse por escrito y plenamente justificada.

El organismo certificador puede solicitar al centro que el equipo técnico acuda a las instalaciones como observadores para evaluar la conformidad del sistema de gestión de la calidad, esto queda sujeto a la aceptación por parte del centro si este no aceptara no se afecta el desarrollo del sistema.

- El organismo certificador deberá elaborar una agenda de auditoria, la cual nos va a presentar la forma en que se va a desarrollar y los tiempos necesarios en que deberán evaluarse los procesos, así como el inicio y termino de la auditoria, en caso de no estar de acuerdo con algún punto el centro debiere notificarlo acompañado de la causa que se haya encontrado.

Paso 7. Auditoria en sitio.

Para llegar a la realización de la auditoria, el centro debe ya estar preparado con toda la documentación hablase de registros, procedimientos y el manual de calidad el cual es de vital importancia ya que refleja que la empresa esta llevando a cabo el sistema de gestión de la calidad como lo dispone la norma ISO 9001:2000.

En esta visita el grupo técnico procederá a verificar si el sistema de gestión de la calidad esta implantado siendo este conforme lo marca la norma ISO 9001:2000.

En el desarrollo de la auditoria se verificaran cada uno de los registros de control, de los procedimientos y el manual de la calidad que el centro haya descrito como documentación que forma parte del sistema de gestión de la calidad, además de que cada miembro del centro de capacitación deba responder y mostrar evidencia de que se esta llevando a cabo el SGC como lo marca la norma.

En caso de que el personal no se encuentre completamente capacitado o no conozca la documentación involucrada en sus actividades, los auditores procederán a tomar esta acción como una no conformidad y ello puede representar un problema para obtener la certificación.

Al finalizar las actividades de la auditoria el grupo técnico debe elaborar un informe, donde va a presentar las observaciones, los aspectos positivos y las no conformidades detectadas en el desarrollo de la auditoria.

En caso de que el centro de capacitación no este de acuerdo con el informe de las no conformidades que son las que podrían ocasionar un problema para que no se asignase el certificado al centro, debe presentar evidencia que sustente que si se esta cumpliendo con esa no conformidad y es obligación del grupo técnico revisar y valorar esta evidencia para cerrar la no conformidad en ese momento y deberá modificar el informe.

Una vez que se han hecho los cambios al informe y siguen existiendo no conformidades y el centro ya no tenga evidencia de ellas debe firmar el informe aceptando las no conformidades ahí señaladas y deberá presentar en un periodo de 30 días hábiles evidencia de las acciones que llevara a cabo para cerrar las no conformidades, de lo contrario no se podrá otorgar la certificación.

Paso 8. Dictamen (Certificación)

Para obtener la certificación el centro de capacitación debió haber tomado las acciones correspondientes o haber dado solución a las no conformidades en caso de que hayan existido.

Así el grupo técnico podrá elaborar el informe final, el cual debe ir acompañado de todas las evidencias obtenidas durante el proceso de la auditoria, dicho informe pasara al comité de dictaminación el cual deberá estar integrado por personal independiente al grupo técnico que realizó la evaluación.

Es el comité de dictaminación quien recibe toda la información del proceso de certificación que se realizo en el centro de capacitación, las evidencias y los registros del proceso de certificación para que los revise y analicé de acuerdo a lo que establece la norma ISO 9001:2000, evaluando también las condiciones en las que se otorgará la certificación y una vez concluido el análisis este comité deberá emitir un dictamen, el cual será informado al centro de capacitación.

En caso de que el organismo certificador decida no otorgar el certificado, el centro debe ser informado para que se programe una auditoria de seguimiento, lo cual quiere decir que asistirá el equipo técnico a revisar las no conformidades que no fueron cubiertas y buscar la solución para que se puedan cerrar.

Paso 9. Emisión de certificado.

El centro de capacitación debe verificar que todo ha quedado resuelto, que ya no existe ninguna no-conformidad, será entonces cuando el comité de dictaminación del organismo certificador otorgue el registro de empresa, el cual deberá llegar al centro de capacitación a través de vía electrónica o vía fax junto con el dictamen de aprobación.

Posteriormente el centro deberá recibir el certificado oficial que identifica el nombre del centro de capacitación, la norma de referencia con la que fue certificado, el periodo de vigencia de la certificación, el alcance así como el número de registro y la fecha en que fue emitido.

Paso 10. Auditorias de vigilancia.

Las auditorias de vigilancia son un requisito obligatorio que marca la norma ISO 9001:2000 para mantener la certificación, estas deben realizarse ya sea cada 6 meses o una vez por año, esto con el propósito de asegurar que se mantienen las condiciones bajo las cuales le fue otorgada la certificación, así como también evaluar la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Las auditorias de vigilancia se hacen al centro de capacitación antes de que la certificación llegue al término de su vigencia que son 3 años,

después de este periodo el organismo certificador ya no hará visitas adicionales.

Paso 11. Renovación del certificado.

Como se menciona en el paso anterior, la vigencia de la certificación es de 3 años, cuando esta termine el centro deberá someterse de nuevo a una auditoria en este caso de re-certificación del sistema de gestión de la calidad para realizar la renovación del certificado por otro periodo igual al primero de 3 años, para esto tendrá que ponerse en contacto con el organismo certificador.

Cabe hacer mención que el centro de capacitación deberá hacer buen uso del certificado otorgado, de lo contrario se procederá al retiro o cancelación del certificado cuando se observe:

- a) In-cumplimiento del reglamento de uso del registro por parte del centro de capacitación
- b) El no realizar o no permitir las auditorias de vigilancia.
- c) Por acciones encontradas que pongan en riesgo el sistema de gestión de la calidad

4.1 Beneficio de la certificación

Hoy en día, con la latente competitividad que existe en el entorno en el que se desarrolla un centro de capacitación, sin duda alguna se debe ofrecer servicios de calidad, lo cual le da la oportunidad de certificar sus

procesos y de esta manera obtener beneficios no solo para el centro de capacitación sino también para los usuarios del servicio de capacitación, entre los cuales podemos nombrar los siguientes:

Para el Centro de Capacitación:

- Le permite continuar funcionando como centro de capacitación ante la Secretaria de Comunicaciones y Transportes.
- Brindar mejores servicios de calidad tanto a sus clientes actuales, como a futuros clientes.
- Mayor probabilidad de formar parte del mercado selectivo que requiere solo proveedores certificados.
- Mejorar la imagen y el prestigio ante sus clientes.

Para el usuario del servicio de capacitación:

- Mejora la calidad de la capacitación, la cual podrá ser guiada y coordinada de acuerdo al SGC.
- Seguridad de que el servicio brindado es de calidad.
- Mejor trato como consecuencia de la capacitación del personal.
- La satisfacción de haber adquirido un servicio de calidad.

Cabe hacer mención que se agrega un apartado de anexos como referencia de la documentación que se emplea al llevar a cabo la certificación, la cual solo es usada con fines didácticos.



CONCLUSION

CONCLUSIÓN

El presente procedimiento debiera ser un apoyo para los centros de capacitación conozcan los pasos que se deben seguir para facilitar la obtención de la certificación en ISO 9001:2000.

Es necesario mencionar que los centros de capacitación pueden enfrentarse a diversos conflictos entre los cuales se mencionan:

- El personal no se encuentra comprometido con los objetivos y la política de calidad del centro de capacitación.

Por esta razón se pretende que el personal no solo conozca lo anterior sino también el procedimiento para que se encuentre mejor preparado para iniciar y desarrollar el proceso de certificación de acuerdo al área de la cual forma parte.

- Otro conflicto es, el incumplimiento de la documentación involucrada tanto en el procedimiento como la que corresponde al centro en específico.

Para ello cabe hacer mención que se agrega documentación de consulta la cual no solo será útil a los centros de capacitación sino también a otras empresas que deseen iniciar un proceso de certificación.

La finalidad primordial que tiene el presente trabajo es para aquellas personas relacionadas con la operación y funcionamiento de un centro de capacitación para el transporte que puedan utilizarlo como una guía para informarse sobre como llevar a cabo un procedimiento de certificación de sus procesos, así también conocer las posibles situaciones a las que se pudieran enfrentar en el desarrollo del mismo y de esta manera facilitar su aplicación dentro de la empresa.

Debido a que existen muchos conflictos a los cuales se debe enfrentar particularmente cada centro de capacitación para el desarrollo de un procedimiento de certificación, es necesario mencionar que falta complementar muchos aspectos que son característicos de cada centro de capacitación.

BIBLIOGRAFIA

BIBLIOGRAFÍA

Academia de Operaciones de la Facultad de Contaduría y Administración. Apuntes de Administración para la Calidad Total. México. Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C. UNAM. FCA. 2003. p.p. 155.

Anda Gutiérrez, Cuauhtemoc. Administración y calidad. 1ª Edición. México. Editorial. Limusa.1995. p.p 191.

Colunga Dávila, Carlos. Administración para la calidad. Como hacer competitiva a nivel mundial una empresa mexicana. Editorial. Panorama Industrial. 1995. p.p 163.

Deming, W. Edwards. Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. Ediciones. Díaz de Santos S.A. 1989.

DONALD, H. Taylor y C. William, GLEZEN. Auditoria. Conceptos y procedimientos. Limusa. 1988. P.p. 237.

G. Magdalena, Fernando. Sistemas Administrativos. México. Editorial. Macchi. 1992. p.p 166.

Gómez Ceja, Guillermo. Sistemas Administrativos. Análisis y diseño. México. Editorial Mc Graw-Hill. 1998. P.p. 290.

Helovani, Ruben. Manual de los costos de calidad. Argentina. Ediciones Macchi. 1999. p.p. 195

Hernández y Rodríguez, Sergio. Administración, pensamiento, proceso, estrategia y vanguardia. México. Editorial. Mc –Graw- Hill, 2003. P.p. 468.

James, Paul. Gestión de la Calidad Total. Un texto Introductorio. Editorial. Prentice Hall. 2000.

Laudoyer, Guy. La certificación ISO 9000. Un motor para la calidad. México. Editorial Continental. 1996. p.p. 195.

Lazzaro, Víctor. Sistemas y Procedimientos. Un manual para los negocios y la industria. Ed. 2ª. México. Editorial Diana.1995.

MÜNCH GALINDO, Lourdes y José, GARCÍA MARTÍNEZ. Fundamentos de Administración. México. Editorial. Trillas.1986. P.p. 240.

NAVA CARBELLIDO, Víctor Manuel y Ana Rosa JIMÉNEZ VALADEZ ISO 9001:2000. Estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua. México. Editorial. Limusa. 2002.

Novelo Rosado, Sergio A. El Mito de la ISO 9001:2000: ¿Es esta norma un sistema de calidad total?. México. Editorial Panorama. 2002.

Parsowith, B. Scott. Principios básicos de las auditorias de la calidad. Madrid. Ediciones Díaz de Santos. 1999. p.p. 179.

Reyes Ponce, Agustín. Administración de Empresas. Teoría y práctica. 1ª parte. México. Editorial. Limusa. 1997. p.p. 189.

Reyes Ponce, Agustín. Administración moderna. México. Editorial Limusa. 2002. p.p. 480.

Rodríguez Valencia, Joaquín. Como elaborar y usar los manuales administrativos. México. Editorial Ecafsa. 2000. p.p 161.

Rodríguez Valencia, Joaquín. Estudio de Sistemas y Procedimientos Administrativos. México. Editorial. Ecafsa. 1992.

Rothery, Brian. ISO 14000-ISO 9000 México. Editorial Panorama. 1997. p.p 290.

Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Subsecretaría de Transporte. Dirección General de Auto-transporte Federal. Programa Mínimo de Capacitación para el servicio del Auto-transporte Federal y Transporte Privado.

Senlle, Andrés. Calidad total en los servicios y en la Administración Pública. Barcelona. Ediciones Gestión 2000 S.A. 1993. p.p 148.

Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Norma Mexicana IMNC. ISO 9001:2000 COPANT / ISO9001-2000. NMX-CC-9001-IMNC-2000. Enero 2001.

Subsecretaría del Transporte. Dirección General de Auto- Transporte
Federal. Capacitación.

Paginas de Internet:

www.iso.org

www.imnc.org.mx



A N E X O S

SECRETARIA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

LINEAMIENTOS conforme a los cuales los conductores del autotransporte federal y transporte privado podrán acreditar la capacitación y adiestramiento para obtener, refrendar o, en su caso, renovar la licencia federal de conductor.

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

JOSE H. AGUILAR ALCERRECA, Director General de Autotransporte Federal, con fundamento en los artículos 36 fracciones I, IX, XXVI y XXVII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 36 y 57 de la Ley de Caminos, Puentes y Autotransporte Federal; 88, 89 y 90 del Reglamento de Autotransporte Federal y Servicios Auxiliares; 128, 129, 130 y 131 del Reglamento para el Transporte Terrestre de Materiales y Residuos Peligrosos; 47, 48, 57 y 58 del Reglamento de Tránsito en Carreteras Federales, en uso de las facultades que me confieren los artículos 10 fracciones I, IV y XVII y 19 fracciones II, XVIII y XXII del Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, y

CONSIDERANDO

Que el Programa Nacional de Desarrollo del Sector Comunicaciones y Transportes 1995-2000, establece como tarea prioritaria promover, de acuerdo con los programas implantados por el Sector Educativo Nacional, la creación de Centros de Capacitación de Conductores del Autotransporte Público Federal, para disminuir los riesgos de accidentes en los caminos y puentes de jurisdicción federal;

Que para lograr un desarrollo integral del autotransporte federal y transporte privado se requiere infraestructura, soportes técnicos y legales en materia de capacitación y educación vial, que permitan responder a la demanda de los servicios en condiciones de seguridad, productividad y competitividad;

Que para lograr un tránsito seguro y eficiente en los caminos nacionales, el Grupo de Trabajo de Capacitación y Educación Vial, integrado por representantes de las secretarías de Comunicaciones y Transportes, de Educación

Pública y del Trabajo y Previsión Social, así como por organismos del sector privado, ha elaborado Programas Mínimos de Capacitación en los que se deberán basar los programas de capacitación a conductores que impartan las instituciones y organismos educativos públicos y particulares, y

Que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes tiene entre sus atribuciones el otorgar la licencia a los conductores del servicio de autotransporte federal y transporte privado, para lo cual deberán haber aprobado los cursos de capacitación y de adiestramiento teórico-práctico, en instituciones cuyos establecimientos y programas deberán contar con la autorización que otorguen las autoridades correspondientes, entre las que se encuentra esta Secretaría, he tenido a bien expedir los siguientes:

LINEAMIENTOS

PRIMERO.- Los presentes Lineamientos tienen por objeto establecer las reglas conforme a las cuales los conductores del servicio de autotransporte federal y transporte privado podrán acreditar ante la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, en adelante la Secretaría, la capacitación y el adiestramiento necesarios para obtener, refrendar y, en su caso, renovar la licencia federal de conductor, así como los requisitos que deberán cumplir las personas que impartan la capacitación y el adiestramiento referidos, para obtener el reconocimiento oficial de la Secretaría.

SEGUNDO.- La capacitación y el adiestramiento de conductores del servicio de autotransporte federal y transporte privado que deseen obtener, refrendar o, en su caso, renovar la licencia federal de conductor, se deberá realizar en las escuelas, instituciones, centros educativos, centros de capacitación de permisionarios de autotransporte federal, transporte privado y similares con reconocimiento oficial de la Secretaría.

TERCERO.- Los interesados en obtener el reconocimiento de la Secretaría para operar un centro de capacitación y adiestramiento de conductores del servicio de autotransporte federal y transporte privado, deberán presentar solicitud ante la Dirección General de Autotransporte Federal de

la Secretaría que contenga nombre, denominación o razón social del solicitante, así como nombre y domicilio de su representante legal y de las personas autorizadas para oír y recibir toda clase de notificaciones.

La solicitud deberá estar acompañada de la siguiente documentación:

- I. Acta de nacimiento e identificación oficial vigente, si se trata de persona física, o escritura constitutiva y sus modificaciones, si es persona moral;
- II. En su caso, copia certificada del poder otorgado al representante legal, ante fedatario público;
- III. Comprobante de domicilio del centro de capacitación y adiestramiento; y el comprobante de ocupación legal del domicilio por el tiempo en que se impartirán los cursos;
- IV. Copia del registro ante la Secretaría de Trabajo y Previsión Social del centro de capacitación o bien copia del reconocimiento de validez oficial de estudios de formación para el trabajo, otorgado por la Secretaría de Educación Pública;
- V. Relación de los instructores con los que contará el centro, así como copia de su registro ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social;
- VI. Carta de aceptación de responsabilidad del representante legal del centro de capacitación;
- VII. Propuesta de los programas de capacitación y adiestramiento elaborados conforme a los Programas Mínimos de Capacitación que emita la Secretaría de acuerdo a la modalidad del servicio de que se trate, y
- VIII. Descripción de las instalaciones, así como de los equipos y su información técnica y, en su caso, de los vehículos, presentando para éstos el documento que acredite su legítima posesión (factura, carta factura, contrato de comodato o convenio) y/o

simuladores con los que se deberá realizar la capacitación y el adiestramiento, de conformidad con lo establecido en el quinto lineamiento.

La solicitud a que se refiere este lineamiento deberá resolverse en un plazo que no exceda de cuarenta y cinco días hábiles, contado a partir de aquél en que se hubiere presentado la solicitud. Cumplidos los requisitos correspondientes y transcurrido el plazo señalado se establecerá la afirmativa ficta.

CUARTO.- Los instructores de conductores del servicio de autotransporte federal y transporte privado deberán contar con el reconocimiento oficial de la Secretaría debiendo presentar la documentación prevista en las fracciones I y V del lineamiento tercero en lo conducente.

QUINTO.- Los centros donde se impartan los cursos de capacitación deberán contar, como mínimo, con las siguientes instalaciones y equipo:

- I. Para la impartición de cursos a conductores del servicio de autotransporte federal y transporte privado de carga, así como de materiales y residuos peligrosos:
 - a) Vehículos y/o simuladores tipo camión, tractocamión, autotank y otros, según el tipo de capacitación y modalidad de servicio que se pretenda proporcionar o, en su caso, convenio con vigencia mínima de un año con empresas que cuenten con los vehículos requeridos para la impartición de la capacitación;
 - b) Una o más aulas para impartir los cursos teóricos de acuerdo a las especificaciones que fijen las leyes de la materia; las cuales deberán contar con pupitres o mesabancos suficientes de acuerdo al número de alumnos a capacitar;
 - c) Taller y/o laboratorio dotado de equipo, enseres y herramientas proporcional al número de alumnos que puede atender el plantel y de acuerdo a la especialidad del curso de capacitación que proporcione. Incluido un motor a diesel completo;

- d) Equipo de cómputo (computadora, impresora y equipo complementario) para el intercambio de información entre el centro de capacitación y la Secretaría;
 - e) La propiedad o legal posesión de un terreno para utilizarse como patio de maniobras con una superficie de 30 mts. de ancho por 60 mts. de largo o, en su caso, convenio con empresas para la utilización de un área similar, el cual deberá estar cercado, pavimentado, libre de obstáculos y de peatones y rotulado para su identificación, y
 - f) Los incisos a), c) y e) no aplican para la capacitación del transporte de materiales y residuos peligrosos.
- II. Para la impartición de cursos a conductores del servicio de autotransporte federal y transporte privado de pasaje y turismo:
- a) Vehículos y/o simuladores tipo autobús integral o convencional, según el tipo de capacitación y modalidad de servicio que se pretenda proporcionar o, en su caso, convenio con vigencia mínima de un año con empresas que cuenten con los vehículos requeridos para la impartición de la capacitación;
 - b) Una o más aulas para impartir los cursos teóricos de acuerdo a las especificaciones que fijen las leyes de la materia; las cuales deberán contar con pupitres o mesabancos de acuerdo al número de alumnos a capacitar;
 - c) Taller y/o laboratorio dotado de equipo, enseres y herramientas proporcional al número de alumnos que puede atender el plantel y de acuerdo a la especialidad del curso de capacitación que proporcione, incluido un motor a diesel completo;

- d) Equipo de cómputo (computadora, impresora y equipo complementario) para el intercambio de información entre el centro de capacitación y la Secretaría, y
- e) La propiedad o legal posesión de un terreno para utilizarse como patio de maniobras con una superficie de 30 mts. de ancho por 60 mts. de largo o, en su caso, convenio con empresas para la utilización de un área similar, el cual deberá estar cercado, pavimentado, libre de obstáculos y de peatones y rotulado para su identificación.

SEXTO.- Los centros e instructores que obtengan el reconocimiento de la Secretaría a que se refieren los presentes Lineamientos, se obligarán a proporcionar la información necesaria que esta última les requiera, respecto de los alumnos que acrediten los cursos correspondientes a la conducción de vehículos de autotransporte federal y transporte privado.

Asimismo, la Secretaría podrá realizar en cualquier tiempo visitas a los centros de capacitación y adiestramiento para verificar el cumplimiento de los programas, así como para supervisar que cuentan con las instalaciones y equipos requeridos.

La Secretaría cancelará el reconocimiento otorgado, en aquellos casos en que se compruebe que el centro o los instructores han dejado de cumplir con los planes y programas autorizados o bien ya no reúnen los requisitos conforme a los cuales les fue otorgado dicho reconocimiento.

TRANSITORIO

UNICO.- Los presentes Lineamientos entrarán en vigor a los noventa días naturales siguientes de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Dados en la Ciudad de México, Distrito Federal, el día primero del mes de junio de mil novecientos noventa y nueve.- El Director General de Autotransporte Federal, José H. Aguilar Alcérreca.- Rúbrica.



International Certification Services

Calidad Mexicana Certificada

CALMECAC

Organismo Nacional de Certificación y Verificación
World Wide Recognition

ANEXO II

**SOLICITUD DE COTIZACIÓN PARA CERTIFICACIÓN
ISO 9000 / ISO 14000 / SASST**

NO. DE CLIENTE: _____ NO. SOLICITUD DE COTIZACIÓN: _____ FECHA: _____

TIPO DE SERVICIO: CERTIFICACIÓN _____ MANTENIMIENTO _____ PREAUDITORÍA _____
REEVALUACIÓN _____ NO CONFORMIDADES _____ TRANSFERENCIA DE CERTIFICACIÓN _____

NORMA O COMBINACIÓN DE NORMAS PARA CERTIFICACIÓN: ISO 9000 _____ ISO 14000 _____ SASST _____

NOMBRE COMERCIAL _____

RAZÓN SOCIAL: _____

NOMBRE DEL REPRESENTANTE AUTORIZADO POR EL DIRECTIVO CON RESPONSABILIDAD EJECUTIVA PARA SER EL CONTACTO EN EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN _____

CARGO ASIGNADO: _____

1. GIRO DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN (SECTOR): _____
2. NO. DE EMPLEADOS RELACIONADOS CON EL SISTEMA DE GESTIÓN A CERTIFICAR:
3. ADMINISTRATIVOS: _____ OPERATIVOS: _____
4. NÚMERO DE TURNOS QUE TIENE LA ORGANIZACIÓN DEL PROVEEDOR SOLICITANTE
5. SEÑALAR EL AVANCE EN EL ESTABLECIMIENTO DE: MANUAL ___% PROCEDIMIENTOS ___%
6. SEÑALAR EL AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN / GESTIÓN ___ %
7. SE REQUIERE EL USO DE NORMAS ADICIONALES: SÍ _____ NO _____
ESPECIFIQUE CUÁLES NORMAS: _____

ESPECIFIQUE EL ALCANCE DEL PROCESO A CERTIFICAR (ALCANCE SEÑALADO EN SU MANUAL DE CALIDAD). _____

¿EL SISTEMA DE GESTIÓN A EFECTO DE PODER REALIZAR LA AUDITORIA, ABARCA ÚNICAMENTE SU DOMICILIO FISCAL?:
SÍ DOMICILIO: _____

TELÉFONO _____ FAX _____ E-MAIL _____

NO PROPORCIONE LOS DATOS, DOMICILIOS PRECISOS Y NUMERO DE PERSONAS POR CADA UNA DE LAS ÁREAS ADICIONALES QUE DEBERÁN SER AUDITADAS (MULTISITIOS): NOTA: DE NO ALCANZAR ESTE ESPACIO, ENVIAR ANEXO

8. ¿SU SISTEMA DE GESTIÓN A CERTIFICAR, CUENTA POR LO MENOS CON UNA REVISIÓN COMPLETA POR PARTE DE LA DIRECCIÓN? SÍ _____ NO _____
9. ¿SU SISTEMA DE AUDITORÍAS INTERNAS YA SE ENCUENTRA OPERANDO _____
10. ¿EN QUE FECHA DESEA RECIBIR SU AUDITORÍA? _____
11. EN CASO DE MANTENIMIENTO, ¿EXISTE UNA MODIFICACIÓN A SU ALCANCE? SÍ _____ NO _____
NOTA: DE SER ASÍ RECIBIRÁ UN FORMATO DE MODIFICACIÓN AL ALCANCE PARA REGISTRARLO.
12. ¿HAY ALGUNA INFORMACIÓN ADICIONAL QUE CONSIDERE RELEVANTE PARA EFECTOS DE LA CERTIFICACIÓN?

NOTA: TODA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SOLICITANTE A TRAVÉS DE ESTA SOLICITUD SERÁ TRATADA A TODOS LOS EFECTOS COMO CONFIDENCIAL.



International Certification Services

Calidad Mexicana Certificada

CALMECAC

Organismo Nacional de Certificación y Verificación
World Wide Recognition

REGISTRO DE CLIENTES

FECHA: _____

NOMBRE COMERCIAL: _____

NOMBRE RAZÓN SOCIAL / PERSONA FÍSICA: _____

NOMBRE DEL CORPORATIVO (EN SU CASO): _____

NOMBRE DEL SOLICITANTE: _____

PUESTO DESEMPEÑADO: _____

DIRECCIÓN: _____

COLONIA: _____ C.P.: _____

POBLACIÓN: _____ ESTADO: _____ PAÍS: _____

TELÉFONO: _____ FAX: _____

E-MAIL: _____ PAGINA WEB: _____

EL CLIENTE SOLICITA INFORMACIÓN ACERCA DE:

CERTIFICACIÓN ISO 9000	_____	CERTIFICACIÓN STARS & DIAMOND'S	_____
CERTIFICACIÓN QS 9000	_____	HE	_____
CERTIFICACIÓN ISO 14000	_____	DISTINTIVO H	_____
SAST	_____	CERTIFICACIÓN DE FRANQUICIAS	_____
VERIFICACIÓN NOM'S	_____	CERTIFICACIÓN DE PERSONAL	_____
CERTIFICACIÓN COMPETENCIA LABORAL	_____	CAPACITACIÓN	_____
OTROS	_____		

ESPECIFIQUE: _____

NOTA: TODA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR EL SOLICITANTE A TRAVÉS DE ESTE REGISTRO SERÁ TRATADA A TODOS LOS EFECTOS COMO CONFIDENCIAL

PARA LLENADO EXCLUSIVO DEL PERSONAL AUTORIZADO DE CALMECAC

NO. DE CLIENTE: _____

NO. DE SOLICITUD DE COTIZACIÓN: _____

LA INFORMACIÓN FUE SOLICITADA VÍA:

TELÉFONO: _____ FAX: _____ PERSONAL: _____ E-MAIL: _____ PÁG. WEB: _____ EXPO: _____ REP. COMERCIAL: _____

PERSONA QUE REGISTRÓ: _____ CLAVE: _____

GERENTE COMERCIAL: _____ CLAVE: _____ E-MAIL: _____

REPRESENTANTE COMERCIAL: _____ CLAVE: _____ E-MAIL: _____



QUALITY & COMPETITIVE COLLEGE, S.C.

**Certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad
NMX-CC-ISO 9001-2000
Cuestionario de Evaluación Preliminar**

Nombre del Cliente: _____

No. de Solicitud: _____
(Dato a ser llenado por Quality & Competitive College)

Ingresó: _____
(Dato a ser llenado por Quality & Competitive College)

Fecha de Ingreso: _____
(Dato a ser llenado por Quality & Competitive College)



**Certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad
NMX-CC-ISO 9001-2000
Cuestionario de Evaluación Preliminar**

1 Datos del cliente

Nombre y/o razón social: _____

Domicilio

Calle: _____ No.: _____ C.P.: _____

Colonia: _____ Delegación: _____

Estado: _____ Municipio: _____

Teléfono: _____ Fax: _____

Página Web: _____ Correo electrónico: _____

2 Datos del representante legal

Nombre: _____

Cargo que desempeña: _____

Teléfono: _____ Fax: _____

Correo electrónico: _____

3 Información general de la empresa

3.1 Giro de la empresa: _____

3.2 Línea de productos o servicios que ofrece: _____

3.3 Horario de labores: _____

3.4 Turnos que trabaja: _____

3.5 No. de personal administrativo: _____

3.6 No. de personal operativo: _____

4 Actividades para las que solicita la certificación

4.1 Mencione los productos y/o servicios que maneja su empresa:

4.2 Mencione las marcas de los productos que maneja su empresa:

4.3 Indique los procesos, productos y/o servicios que se encuentran incluidos en el alcance del sistema de gestión de la calidad:

4.4 Indique los procesos relacionados con su producto y/o servicio que subcontrata:

4.5 Por favor, marque con una "X" las actividades en las cuales su empresa está involucrada:

Actividad	Sí	No
Diseño de productos y/o servicios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fabricación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Distribución	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comercialización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mantenimiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Almacenamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reparaciones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servicio posventa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Otras (favor de especificar): _____

5 Organización

Marque con una "X" los departamentos con que cuenta la empresa objeto de la certificación:

Dirección General	_____	Gerencia General	_____
Recursos Humanos	_____	Diseño	_____
Mercadotecnia	_____	Ingeniería	_____
Producción	_____	Calidad	_____
Laboratorio	_____	Mantenimiento	_____
Compras	_____	Almacén	_____
Ventas	_____	Servicio posventa	_____

En caso de contar con otras áreas y/o departamentos en la organización de su empresa favor de indicarlos:

6 Sistema de gestión de la calidad

Por favor, marque con una "X" la respuesta que considere más adecuada:

	Sí	No
6.1 ¿Su empresa dispone de un Manual de la Calidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2 ¿Su empresa cuenta con una Política de la Calidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3 ¿Su empresa cuenta con Objetivos de la Calidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.4 ¿Su Sistema de Gestión de la Calidad cuenta con un Procedimiento de Control de Documentos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

		Sí	No
6.5	¿Su Sistema de Gestión de la Calidad cuenta con un Procedimiento de Control de Registros?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.6	¿Su Sistema de Gestión de la Calidad cuenta con un Procedimiento de Control de Producto No Conforme?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.7	¿Su Sistema de Gestión de la Calidad cuenta con un Procedimiento de Auditorías de la Calidad Internas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.8	¿Su Sistema de Gestión de la Calidad cuenta con un Procedimiento de Acciones Correctivas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.9	¿Su Sistema de Gestión de la Calidad cuenta con un Procedimiento de Acciones Preventivas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.10	¿Su Sistema de Gestión de la Calidad contempla Planes de Calidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.11	¿Su Sistema de Gestión de la Calidad cuenta con un Diagrama de Procesos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.12	Su empresa cuenta con un Representante de la Dirección?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.13	Sistema de Gestión de la Calidad cuenta con un Proceso de Capacitación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.14	¿Su Sistema de Gestión de la Calidad cuenta con un Manual Administrativo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.15	¿Su Sistema de Gestión de la Calidad cuenta con criterios para calificar las Competencias de su Personal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.16	¿Su Sistema de Gestión de la Calidad cuenta con un Proceso de Comunicación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.17	¿Su Sistema de Gestión de la Calidad cuenta con un Proceso para hacer las Revisiones por la Dirección?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.18	¿Su empresa cuenta con Auditores de la Calidad internos Calificados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.19	¿En su empresa se han realizado Auditorías de la Calidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sí No

6.20 ¿En su empresa se han realizado Revisiones por la Dirección?

6.21 ¿Su Sistema de Gestión de la Calidad considera Acciones de Mejora?

En caso afirmativo favor de indicar las acciones que realiza:

6.22 ¿Su Sistema de Gestión de la Calidad considera un proceso de retroalimentación por parte del Cliente?

En caso afirmativo favor de indicar en que consiste este proceso:

7 Evaluación Documental

Por favor, indique con una "X" la documentación que anexa al presente cuestionario, para efectuar la evaluación documental.

Sí No

7.1 Manual de la Calidad

7.2 Procedimientos Mandatorios de la Norma NMX-CC-ISO 9001-2000

7.3 Organigrama de la Empresa

7.4 Diagrama de Procesos Clave

8 Proceso de certificación

¿Su empresa solicita preauditoría?

Sí

No

En caso afirmativo, favor de indicar la fecha propuesta para realizar la preauditoría

¿En que fecha estima que podría recibir la Auditoría de Certificación?

Favor de indicar la fecha estimada

Nombre y Firma del Representante Legal de la Empresa



COLLEGE S.C.

**Contrato de Prestación de Servicios de Certificación
Sistemas de Gestión de la Calidad
NMX-CC-ISO 9001-2000**

Contrato de prestación de servicios de certificación de sistemas de gestión de la calidad que celebran por una parte, Quality & Competitive College, S.C. (en lo sucesivo referido como Quality & Competitive College), y por la otra (en lo sucesivo referido como el "Cliente"), al amparo de las siguientes declaraciones y cláusulas.

DECLARACIONES

I. Quality & Competitive College Declara:

- a) Que es una Sociedad Civil independiente, constituida y existente conforme a las leyes de la República Mexicana, cuyo objetivo principal es la Certificación de la conformidad con Normas Mexicanas relativas a sistemas de gestión de la calidad.
- b) Que cuenta con la acreditación vigente No. _____ expedida por la Entidad Mexicana de Acreditación, para operar como Organismo de Certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad.
- c) Que a fin de cumplir con su objeto social, está dispuesta a prestar sus servicios de Certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad al Cliente.
- d) Que su representante el Ing. Arturo Saldivar Olivier, cuenta con las facultades necesarias para representarla en la celebración del presente Contrato y que dichas facultades no le han sido revocadas ni modificadas.

II. El Cliente declara:

- a) Que es una persona moral, constituida y existente conforme a las leyes de la República Mexicana, siendo sus actividades: _____
- b) Que desea contar con los servicios de Quality & Competitive College para obtener la Certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad, en los términos propuestos en el presente Contrato.
- c) Que su representante, el C. _____ cuenta con las facultades necesarias para representar al Cliente en la celebración del presente Contrato, y que dichas facultades no le han sido revocadas ni modificadas.

III. Las Partes declaran:

- a) Que es su deseo celebrar el presente Contrato y obligarse en sus términos, y al efecto lo otorgan al amparo de las siguientes:

CLÁUSULAS

Primera.- Definiciones.

Las partes convienen que, para efectos del presente Contrato, los términos listados a continuación tendrán el significado que aparece frente a dichos términos, en el entendido de que el uso en la forma singular o plural de los mismos no afectará su significado.

Acreditación.- El acto por el cual una entidad de acreditación reconoce la competencia técnica y confiabilidad de los organismos de certificación, de los laboratorios de prueba, de los laboratorios de calibración, y de las unidades de verificación para la evaluación de la conformidad.

ema.-Entidad Mexicana de Acreditación.

DGN.- Significa la Dirección General de Normas, de la Secretaría de Economía.

Certificado de Registro de Empresa.- Es el documento emitido por Quality & Competitive College, de acuerdo con las reglas de su sistema de certificación, que indica que el sistema de gestión de la calidad del Cliente cumple con las especificaciones de la Norma con la que se evaluó.

Información confidencial.- Es aquella información, conocimientos y documentos que se describen de manera enunciativa en la Cláusula Sexta del presente Contrato.

Cliente.- Es la persona moral que solicita la certificación de su sistema de gestión de la calidad.

Empresa registrada.- Empresa titular a la que se ha concedido el Certificado de Registro de Empresa y la Licencia de Uso de la Marca Quality & Competitive College de empresa registrada.

Representante Legal.- Es aquella persona física, representante de la dirección (o nivel jerárquico equivalente) del Cliente, con facultades suficientes para tomar decisiones sobre el proceso de certificación del sistema de gestión de la calidad, en todo lo que al mismo Cliente atañe.

Marca Quality & Competitive College de Empresa Registrada.- Es la identificación que significa que el sistema de gestión de la calidad del Cliente ha sido certificado por Quality & Competitive College, y se encuentra conforme con las especificaciones de la Norma Mexicana NMX-CC-ISO 9001-2000, permitiéndose al Cliente su uso en los términos del presente Contrato.

Norma.- Significa la Norma NMX-CC-ISO 9001—2000 con la cual se certifica el sistemas de gestión de la calidad.

Segunda.- Servicios de Certificación de Sistemas de Gestión de la Calidad.

- a) El Cliente solicita a Quality & Competitive College, y ésta eventualmente acepta, la prestación de los servicios de certificación del sistema de gestión de la calidad del Cliente, quien la faculta para llevar a cabo la evaluación documental, preauditoría, auditoría de certificación, auditoría extraordinaria, auditoría de seguimiento, auditoría de ampliación y auditoría de renovación, que resulten necesarias, a fin de obtener el Certificado de Registro de Empresa.
- b) Quality & Competitive College se compromete a prestar los servicios solicitados por el Cliente, siempre y cuando este cumpla con las obligaciones a que se sujeta mediante la firma del presente Contrato.
- c) Quality & Competitive College prestará sus servicios al Cliente en la forma descrita en el "Anexo A" del presente Contrato. Dicho anexo es parte integrante del Contrato. El "Anexo A" debe ser rubricado por ambas partes en cada una de sus páginas, y además firmado por el Representante Legal del Cliente en su última página.

Tercera.- Cuotas.

- a) Como contraprestación por los servicios que Quality & Competitive College brinde, el Cliente, según se establece en el presente Contrato, se compromete a pagar a Quality & Competitive College las cuotas que se listan en el "Anexo B", el cual es parte integrante de este Contrato. Este anexo deberá ser rubricado por cada una de las partes.
- b) Las partes convienen que las cuotas estarán indizadas al Índice Nacional de Precios al Consumidor, por lo cual, las tarifas correspondientes serán ajustadas conforme a dicho índice.
- c) El Cliente se compromete a que, en caso de que Quality & Competitive College tenga que dedicar tiempo extraordinario de su personal, o de algún otro recurso para determinar la conformidad del sistema de gestión de la calidad del Cliente con la Norma NMX-CC-ISO 9001-2000, y que sea resultado de incumplimiento por parte del Cliente para ajustarse a dicha Norma, o que sus niveles de control resulten inferiores a los especificados en la misma, el Cliente deberá pagar cuotas adicionales a Quality & Competitive College, las cuales se establecen en el "Anexo B" del presente Contrato.

Cuarta.- Obligaciones del Cliente.

- i) En el caso de que Quality & Competitive College otorgue el Certificado de Registro de Empresa, el Cliente se obliga a observar cualquier recomendación, o a implementar las acciones correctivas que le indique Quality & Competitive College, con el objeto de superar deficiencias o no conformidades que pudieran ser detectadas.
- ii) En el caso de que Quality & Competitive College otorgue el Certificado de Registro de Empresa, el Cliente se obliga a otorgar todo tipo de facilidades al Equipo Auditor de Quality & Competitive College para la realización de una auditoría de seguimiento al año, con independencia de las auditorías extraordinarias a que hubiere lugar, programadas o aleatorias, en el entendido de que tales auditorías podrán ser referidas a cualquier aspecto del sistema de gestión de la calidad certificado, para demostrar el cumplimiento sostenido con los requisitos de la Norma NMX-CC-ISO 9001-2000 aplicable.

- iii) En todo momento, y durante la vigencia del presente Contrato, el Cliente se obliga a proporcionar toda la información que le sea requerida por el personal de Quality & Competitive College respecto a las características o especificaciones de su sistema de gestión de la calidad, procesos, métodos de fabricación, productos y demás información y/ o documentos relevantes, a efecto de que Quality & Competitive College disponga de datos suficientes para efectuar una adecuada prestación de sus servicios al amparo de este Contrato.
- iv) En todo momento, y durante la vigencia del presente Contrato, el Cliente se obliga a no ceder, sin el consentimiento previo y por escrito de Quality & Competitive College, sus derechos u obligaciones objeto de este Contrato.
- v) En el caso de que Quality & Competitive College otorgue el Certificado de Registro de Empresa, el Cliente se obliga a tener y controlar registros de las reclamaciones y/ o quejas presentadas por sus clientes, y de las acciones correctivas implementadas dentro de su sistema de gestión de la calidad.
- vi) En todo momento, y durante la vigencia del presente Contrato, el Cliente se obliga a cumplir con los requisitos de confidencialidad, y demás obligaciones contraídas mediante la firma del mismo.
- vii) El cliente se compromete a conservar los registros del sistema de gestión de la calidad por un periodo mínimo de 3 años.

Quinta.- Licencia de Uso de la Marca Quality & Competitive College de Empresa Registrada.

- i) En caso de que el sistema de gestión de la calidad del Cliente cumpla con los requisitos de la Norma NMX-CC-ISO 9001-200, Quality & Competitive College le expedirá al Cliente el Certificado de Registro de Empresa que corresponda.
- ii) En caso de que el Cliente cumpla con lo indicado en i), la expedición del Certificado a favor del Cliente, otorga a este último por parte de Quality & Competitive College, una licencia no exclusiva e intransferible, de uso de la Marca Quality & Competitive College de Empresa Registrada (en adelante la "licencia"), de conformidad con lo estipulado en la presente cláusula.
 - a) La Marca Quality & Competitive College de Empresa Registrada debe reproducirse según el diagrama de trazo que, para el efecto, proporcione Quality & Competitive College, en los colores que al respecto ella misma establezca.
 - b) La Marca Quality & Competitive College de Empresa Registrada no debe, en ningún caso, emplearse de manera tal que pueda interpretarse como indicación de que el o los producto(s) en sí ha(n) sido certificado(s).
 - c) La Marca Quality & Competitive College de Empresa Registrada debe ir asociada, en todo caso, al nombre de la empresa titular y al alcance del Certificado de Registro de Empresa, con indicación de la Norma NMX-CC-ISO 9001-2000.
 - d) En caso de que el Cliente se encuentre en cumplimiento con lo indicado en i), debe someter a la consideración de Quality & Competitive College, con antelación suficiente, todos los documentos y lugares donde colocará la Marca Quality & Competitive College de Empresa Registrada.

- e) El Cliente acepta que, en tanto continúe vigente su Certificado de Registro de Empresa proporcionado por Quality & Competitive College, desarrollará sus actividades de manera legal y ética para no afectar a Quality & Competitive College y/ o a la Marca Quality & Competitive College de Empresa Registrada.
- f) El Cliente se compromete a que, en tanto continúe vigente el Certificado de Registro de Empresa que le haya otorgado Quality & Competitive College, no aceptará, ni permitirá, así como también impedirá que terceros usen la Marca Quality & Competitive College de Empresa Registrada sin previa autorización de Quality & Competitive College.
- g) El Cliente se compromete a llevar a cabo todos los actos que Quality & Competitive College le solicite razonablemente, en relación con dicha Marca. Quality & Competitive College se reserva la facultad de ejercer las acciones legales tendientes a la protección de la Marca Quality & Competitive College de Empresa Registrada.
- h) Quality & Competitive College otorga la licencia por un periodo indefinido. Sin embargo, dicha licencia terminará por cualquiera de las siguientes causas:
 - 1. Conclusión de la vigencia del Certificado de Registro de Empresa que dio origen a la licencia.
 - 2. Por notificación, por parte de Quality & Competitive College al Cliente, de la suspensión o cancelación definitiva del Certificado de Registro de Empresa, debida a cambios o incumplimientos de las condiciones que dieron lugar al otorgamiento del Certificado.
 - 3. Por haberse rescindido el presente Contrato debido a cualquiera de las causales señaladas en la Cláusula Décima Segunda de este Contrato.
- i) El uso de la Marca Quality & Competitive College de Empresa Registrada constituye una declaración de conformidad de que el sistema de gestión de la calidad certificado cumple con la Norma NMX-CC-ISO 9001-2000, y obliga al Cliente a asegurar que dicho sistema de gestión de la calidad continuará cumpliendo con la norma antes señalada, al menos durante el periodo de vigencia del Certificado de Registro de Empresa.
- iii) Durante el periodo de vigencia de la licencia, el Cliente podrá utilizar la Marca Quality & Competitive College de Empresa Registrada en su publicidad y/ o actividades promocionales, reverenciándola únicamente al sistema de gestión de la calidad certificado bajo el presente Contrato, en los términos que en el mismo se establecen.

Sexta.- Confidencialidad.

- a) Las partes acuerdan que durante la realización de los servicios a que se refiere el presente Contrato, Quality & Competitive College tendrá acceso a conocimientos técnicos, formulaciones, procedimientos, secretos, patentes, estrategias, programas, productos y otra información confidencial (en lo sucesivo información confidencial), de la cual pueden ser propietarios Quality & Competitive College o el Cliente, y reconocen que la divulgación de dicha información confidencial puede causar daños o perjuicios a sus propietarios.

- b) Quality & Competitive College manifiesta además, que tiene acceso a la información confidencial, únicamente en relación o como resultado de los servicios que se describen en el presente Contrato, con el único propósito de cumplir con los objetivos del mismo, por lo cual se compromete a dar el tratamiento de confidencial a dicha información, sea que la haya obtenido en forma de documentos, medios electromagnéticos o de manera verbal.
- c) A pesar de que la información confidencial puede resultar de interés sólo para gente con conocimientos técnicos en la materia, las partes se comprometen a darle trato de la mayor confidencialidad, y a no divulgarla por ningún medio sin la autorización expresa y escrita de Quality & Competitive College o del Cliente, según sea el caso, y a mantenerla en todo momento bajo un adecuado resguardo, a fin de evitar que llegue a conocimiento de personas ajenas al proceso de certificación motivo del presente Contrato. Lo anterior no aplicará a la información de interés general que, única y exclusivamente para efectos estadísticos o de análisis, divulgue de manera general Quality & Competitive College, o a aquella información que le sea requerida por las autoridades competentes.
- d) En caso de terminación, anticipada o no, del presente Contrato, las partes se comprometen a abstenerse de utilizar o divulgar la información a la cual pudieran haber tenido acceso durante la prestación del servicio de certificación referido en este Contrato.
- e) Quality & Competitive College manifiesta, que los expedientes de certificación de sus Clientes son considerados información confidencial, estando sujetos, por lo tanto, a las disposiciones de esta cláusula.

Séptima.- Responsabilidades e Indemnización.

- a) El Cliente se compromete a indemnizar a Quality & Competitive College por cualquier daño o perjuicio que esta pudiera sufrir a raíz de que los procesos, productos o servicios del Cliente que cuenten con Certificado de Registro de Empresa proporcionado por Quality & Competitive College, dejen de cumplir en cualquier momento con la Norma NMX-CC-ISO 9001-2000, y a mantener a Quality & Competitive College en paz y a salvo por cualquier reclamación que pudiera seguirse en su contra, motivada o relacionada con cualquier violación por parte del Cliente a los compromisos adquiridos mediante la firma del presente Contrato.

Octava.- Incumplimiento y Recursos.

- a) En caso de rescisión de este Contrato, y desde el momento en que obre en poder del Cliente el "Aviso de Rescisión", el Cliente no podrá utilizar la Marca Quality & Competitive College de Empresa Registrada, y deberá entregar a Quality & Competitive College para su cancelación o destrucción, todos los documentos y demás materiales que ostenten dicha Marca, así como los Certificados de Registro de Empresa que le hubieren sido otorgados. Asimismo, el Cliente autoriza desde ahora a Quality & Competitive College para que de inmediato proceda a informar a las autoridades competentes, y a que, sin responsabilidad para Quality & Competitive College, pueda divulgar las violaciones en que el Cliente haya incurrido, por los medios que estime pertinentes.

Novena.- Modificaciones.

- a) En caso de que la Norma NMX-CC-ISO 9001-2000 aplicable al sistema de gestión de la calidad del Cliente se ajuste o sea modificada, se entenderá que el Cliente acepta desde ahora actualizar su sistema de gestión de la calidad mediante la aplicación de la edición vigente de dicha Norma.
- b) El Cliente faculta a Quality & Competitive College para que, en caso de encontrarse en lo dispuesto en el apartado a) de la presente cláusula, le programe las auditorías extraordinarias que resulten necesarias, a efecto de determinar el mantenimiento de la conformidad de su sistema de gestión de la calidad con la edición vigente de la Norma aplicable.
- c) Salvo lo dispuesto en el apartado a) de esta Cláusula, cualquier modificación a los términos del presente Contrato, requerirá del acuerdo previo y por escrito de los firmantes.

Décima.- Vigencia.

- a) Este Contrato estará vigente por 3 (tres) años y podrá ser renovado, mediante solicitud por escrito del Cliente.

Décima Primera.- Terminación.

- a) El presente Contrato terminará por la expiración del plazo de vigencia señalado en la cláusula décima, siempre y cuando las partes no lo hayan renovado.

Décima Segunda.- Rescisión.

- a) Cualesquiera de las partes podrá dar por rescindido, de pleno derecho y sin necesidad de declaración judicial, el presente Contrato, en caso de incumplimiento de las obligaciones de la otra parte, de acuerdo al procedimiento que se consigna en el párrafo siguiente.
- b) Si cualquiera de las partes considera que la otra ha incurrido en una causal de rescisión, lo notificará a la parte incumplida, por escrito, en el domicilio señalado en la parte final del presente Contrato a fin de que, en un plazo que no excederá de 60 (sesenta) días hábiles, la parte incumplida corrija la inobservancia de su obligación. Si una vez transcurrido dicho plazo la parte incumplida no corrige el incumplimiento, la parte afectada podrá dar por rescindido el presente Contrato, mediante la entrega por escrito de un aviso de rescisión.
- c) La rescisión del presente Contrato, no eximirá a ninguna de las partes, de las obligaciones que pudieran haber adquirido, mediante la firma del mismo, hasta la fecha del aviso de rescisión.

Décima Tercera.- Ley aplicable y Jurisdicción.

- a) Para la interpretación y cumplimiento del presente Contrato, las partes se someten expresamente a las leyes aplicables, y a la jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, Distrito Federal, y declaran como sus domicilios, para recepción de notificaciones y avisos, los que aparecen bajo sus nombres y firmas en el presente Contrato, renunciando expresamente a otro fuero que pudiese corresponder por razón de sus domicilios actuales o cualquier otro domicilio futuro.



COLLEGE S.C.

**Contrato de Prestación de Servicios de Certificación
Sistemas de Gestión de la Calidad
NMX-CC-ISO 9001-2000**

En testimonio de lo cual, las partes suscriben el presente contrato en dos copias originales, por conducto de sus representantes debidamente autorizados, en la ciudad de México, D.F. el día

Por Quality & Competitive College:

Por el Cliente:

Nombre: Ing. Arturo Saldivar Olivier.
Cargo: Director General.
Domicilio: Patricio Sanz No 207, Col.
Del Valle, C.P. 03100,
México, D.F.

Nombre:
Cargo:
Domicilio:

CLIENTE

FOR-SGC-07-00