

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo

Instituto de Ciencias Básicas e
Ingeniería

Licenciatura en Ingeniería Industrial

**“PROCESO CERTIFICADO BAJO
LA NORMA ISO 9001:2000 EN LA
RECEPCIÓN Y ENVÍO DE
SOLICITUDES DEL PROGRAMA
ALIANZA CONTIGO”**

Monografía

que para obtener el Título de Ingeniero
Industrial

Presenta:

P.D.I.I Almaraz Hernández Jorge Alberto.

Director:

Ing. Sergio Blas Ramírez Reyna.

Pachuca, Hidalgo, Octubre 2006.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO
INSTITUTO DE CIENCIAS BÁSICAS E INGENIERÍA
DIRECCIÓN

M. en C. Julio César Leines Medécigo
Director de Control Escolar de la
Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo
Presente

Por este conducto le comunico que el Jurado asignado al pasante de la Licenciatura en Ingeniería Industrial JORGE ALBERTO ALMARAZ HERNANDEZ, quien presenta el trabajo de titulación "PROCESO CERTIFICADO BAJO LA NORMA ISO 9001:2000 EN LA RECEPCIÓN Y ENVÍO DE SOLICITUDES DEL PROGRAMA ALIANZA CONTIGO", después de revisar el trabajo ha decidido autorizar la impresión del mismo, hechas las correcciones que fueron acordadas.

A continuación se anotan las firmas de conformidad de los integrantes del Jurado:

PRESIDENTE: M. en C. Jaime López Verde
PRIMER VOCAL: Ing. Sergio Blas Ramírez Reyna
SEGUNDO VOCAL: M. en C. José Antonio Aguilar Hernández
TERCER VOCAL: M. en A. Bernardino Martínez Muñoz
SECRETARIO: M. en A. Samuel López Hernández
PRIMER SUPLENTE: Ing. Ramiro Cadena Uribe
SEGUNDO SUPLENTE: Ing. Artemio Sánchez Cerón

Sin otro particular, le reitero a usted la seguridad de mi atenta consideración.

Atentamente
"Amor, Orden y Progreso"
Pachuca, Hgo., a 11 de octubre de 2006

P.A. Salgado
M. en C. Octavio Castillo Acosta
Director



Agradecimientos

A mis padres, quienes me han dado su amor, confianza, paciencia y han estado conmigo apoyándome siempre en las decisiones que he tomado por el transitar de mi vida, logrando lo que ahora soy, con estas palabras les agradezco por ese invaluable apoyo y les manifiesto que estoy orgulloso de que sean mis padres, los quiero mucho.

A mi esposa por su comprensión durante toda la carrera y el año que le dediqué a este trabajo.

A ti hijo Joseph por la gran motivación que me hace dar pasos grandes en esta vida, para que en un día no muy lejano tu sigas los mismos pasos.

A mi Director de Monografía, Ing. Sergio Blas Ramírez Reyna por su apoyo, asesoramiento científico y estímulo para seguir creciendo intelectualmente.

Al Lic. Vicente Rueda por la oportunidad y su gran apoyo para llegar ha este paso de mi vida, además de su amistad que me ha brindado desde que lo conocí.

A todos los catedráticos que me ayudaron a realizar un sueño que mis padre y yo anhelábamos desde mi incursión a la carrera de Ingeniería Industrial

A mis compañeros y amigos que me brindaron una parte de su tiempo, alentaron y auxiliaron para obtener la información necesaria para culminar con este gran paso.

A todos ustedes y a los que en ocasiones se me olvida nombrar, les quiero dar las mas sinceras gracias, sin ustedes lo que he logrado no seria posible.

Muchas gracias, por todo.

Su amigo Jorge A. Almaraz Hernández.

Índice	Página
Introducción	i
Objetivo	vii
Capítulo I. Marco teórico	1
I.1 Introducción.	1
I.2 Normas internacionales.	6
I.3 Importancia de las normas.	6
I.4 Significado de ISO.	7
I.5 Objetivo de la ISO.	7
I.6 Las normas ISO.	7
I.7 Conformación de ISO.	7
I.7.1 ISO 9000 e ISO 14000.	8
I.8 Familia ISO 9000.	9
I.8.1 ISO 9001:2000.	10
I.9 Beneficios de la norma ISO 9000:2000.	10
I.10 Revisión del año 2000.	11
I.11 Tiempos para implantar ISO 9000.	11
I.12 Calidad.	12
I.12.1 Antecedentes históricos de la calidad.	12
I.12.2 Evolución de la calidad.	14
I.13 Componentes de la calidad.	15
I.14 Gestión de la calidad.	15
I.14.1 Sistemas de calidad.	16
I.14.2 Control de calidad.	16
I.14.3 Aseguramiento de calidad.	17
I.14.4 Diferencias y relación entre el control de calidad y el aseguramiento de calidad.	17
I.15 Normalización.	18
I.15.1 Antecedentes de las normas de calidad.	18
I.15.2 Niveles de normas.	20

Índice	Página
I.15.3 Normas que existen para reglamentar los sistemas de calidad.	21
I.15.3.1 La norma mexicana (NMX CC antes NOM CC).	21
I.16 Certificación.	23
I.16.1 El proceso de certificación.	24
I.16.2 Ventajas de la certificación.	27
I.16.3 Sistema de certificación.	28
Capítulo II. Organización internacional para la estandarización. ISO	29
II.1 Antecedentes ISO.	29
II.2 Introducción a la ISO 9000.	34
II.3 Estructura de la norma ISO 9000.	35
II.4 Modelo para la evaluación del sistema de la calidad.	36
II.5 Difusión de la certificación ISO 9000.	36
II.6 Pasos que involucran al proceso de certificación.	37
II.7 Manuales y registros de procedimientos.	38
II.7.1 Manual de la Calidad.	38
II.7.2 Procedimientos.	39
II.7.3 Instrucciones de trabajo.	40
II.7.4 Registros.	41
II.8 Implantación de ISO.	42
II.9 Consecución de la certificación.	43
II.10 Introducción ISO 9001.	44
II.11 Nomenclatura.	45
II.11.1 Proceso.	45
II.11.2 El sistema de gestión de la calidad.	45
II.11.3 Control de la calidad.	45
II.11.4 Gestión de la calidad.	46
II.11.5 Calidad total – excelencia.	46
II.11.6 Calidad, antiguo concepto.	46
II.11.7 Calidad, nuevo concepto.	46

Índice	Página
II.12 Certificación en gestión de la calidad.	47
II.12.1 Diagrama de Certificación.	48
II.13 ISO 9001 Introducción a la norma.	48
II.14 ISO 9001 principios de la norma de calidad.	49
II.15 Los 8 principios básicos de la gestión de la calidad o excelencia.	49
II.16 Necesidad de la norma ISO 9001:2000.	51
II.17 ISO 9001:2000 Especificaciones y requerimientos.	52
II.18 Correspondencia entre la versión ISO 9001:1994 e ISO 9001:2000.	57
II.19 Principales cambios de la norma ISO 9000 versión 2000.	60
Capítulo III. Secretaría de agricultura, ganadería, desarrollo rural, pesca y alimentación. SAGARPA	62
III.1 Introducción.	62
III.2 Antecedentes.	66
III.3 Misión.	67
III.4 Visión.	67
III.5 Marco normativo.	69
III.5.1 Leyes.	69
III.5.2 Reglamentos.	69
III.5.3 Decreto.	70
III.5.4 Acuerdos.	70
III.5.5 Reglas.	71
III.5.6 Trámites.	71
III.5.6.1 Pesca.	71
III.5.6.2 Salud Animal.	72
III.5.7 Programas.	72
III.5.8 Licitaciones.	72
III.5.9 Marco jurídico.	72
III.6 Código de ética del servidor público.	73
III.7 Política y objetivos de calidad de la delegación SAGARPA en el estado de Hidalgo.	74

Índice	Página
III.7.1 Política de calidad.	74
III.7.2 Objetivos de calidad.	74
Capítulo IV. SAGARPA y la certificación ISO 9001.	75
IV.1 Entorno de la SAGARPA y la certificación ISO 9001.	75
IV.2 Nacimiento de la certificación en la SAGARPA a través del modelo de calidad INTRAGOB.	77
IV.2.1 Hacia la calidad de los servicios.	81
IV.2.2 Hacia la integridad de los servidores públicos.	81
IV.2.3 Hacia la percepción de la sociedad.	82
IV.2.4 Principios de calidad.	82
IV.2.5 Satisfacción del cliente y ciudadano.	82
IV.2.6 Calidad en el servicio.	83
IV.2.7 Calidad de vida en el trabajo.	83
IV.2.8 Comunicación organizacional.	84
IV.2.9 Uso eficiente de los recursos.	84
IV.2.10 Respeto al entorno.	84
IV.2.11 Integridad, transparencia y honestidad.	85
IV.2.12 Mediciones.	85
IV.2.13 Mejora continua.	86
IV.2.14 Pensamiento sistémico.	87
IV.3 Personal de la SAGARPA y la certificación ISO 9001.	87
IV.4 Beneficios de nuestro trabajo.	90
IV.5 Beneficios que obtiene el cliente.	91
IV.6 La participación de los colaboradores en el proceso.	91
IV.7 Beneficios para el personal.	92
Conclusiones	93
Glosario	97
Bibliografía	101
Cibergrafía	103

Índice

Anexos

Anexo 1.

Manual de calidad del proceso de certificación de la “Recepción y envío de solicitudes del programa alianza contigo”.

Anexo 2.

Formatos del proceso de certificación.

Anexo 3.

Cuestionario de certificación de S. G. de calidad.

Anexo 4.

Registro de certificación.

Anexo 5.

Normas mexicanas.

Índice de figuras y tablas	Página
Figura 1.- Mapa de los procesos.	iii
Figura 2.- Pirámide de documentación.	iii
Figura 3.- Factores que integran la calidad total.	15
Figura 4.- Proceso certificado.	24
Figura 5.- Diagrama de certificación.	48
Figura 6.- Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.	50
Figura 6.- Organigrama de la SAGARPA en el estado de Hidalgo.	68
Tabla 1.- Ranking de empresas certificadoras por países.	4
Tabla 2.- Historia de la calidad.	14
Tabla 3.- Correspondencia entre la versión ISO 9001:1994 e ISO 9001:2000.	57

INTRODUCCIÓN.

En la actualidad como consecuencia de la globalización y de los cambios frenéticos respecto a las preferencias de los clientes y de la competencia existente en todos los mercados que cada vez aumentan más las exigencias de calidad en los productos y servicios, no se concibe la existencia de empresas que no se preocupen por conseguir productos y/o servicios de calidad, que con ello se fomenta la fidelidad de los clientes y que a su vez se abren oportunidades para la entrada en nuevos mercados. Por otra parte, la prevención y elaboración de productos y/o servicios de calidad suponen un gran ahorro de costos porque permite detectar los problemas, evitando reclamaciones y devoluciones de éste, lo que genera gastos superiores.

La calidad de un producto, es una resultante que emerge debido a una interrelación de un conjunto de procesos que tienen lugar dentro y fuera de las organizaciones empresariales. Muchas veces se ignora o se subvalora las características tan complejas que presenta tal sistema de procesos, incluso algunas personas y en empresas se considera que el proceso de producción y/o de prestación de servicios es el único responsable de lograr la calidad que las personas esperan y exigen.

La aplicación de las normas de calidad ISO 9000 constituye para la industria, una vía de reducir costos y mejorar sus procesos de producción tomando en cuenta que la calidad es un factor clave para la competitividad en cualquier mercado. La persona que se dedique a normalizar debe ser conocedora de esta faena garantizando así la incorporación de un procedimiento que se adapte a la realidad del proceso, que sea útil y de fácil entendimiento.

El desarrollo y comercialización de productos y/o servicios no pueden seguir siendo considerados en forma local, pues la competencia externa ataca con calidad y costos de nivel internacional, apareciendo entonces la empresa de

clase mundial, capaz de competir en cualquier mercado con las mejores de su ramo.

En vista de esta globalización y del conocimiento de que un sistema de gestión de la calidad en funcionamiento crea la base para la toma de decisiones "basadas en el conocimiento", un óptimo entendimiento entre las "partes interesadas" y sobre todo lograr un aumento del éxito de la empresa a través de la disminución de los costos por fallas y las pérdidas por roces; las empresas en pro del mejoramiento del desempeño de su organización deben dar comienzo a la implantación del sistema de gestión de la calidad fundamentándose en: El enfoque al cliente, el liderazgo, la participación del personal, el enfoque basado en los procesos, la gestión basada en sistemas, el mejoramiento continuo, la toma de decisiones basadas en hechos y la relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.

Para comenzar con la implantación de un sistema de gestión de la calidad es necesario el análisis de los procesos de trabajo; una herramienta útil para tal función es la estructura de procesos o mapa de procesos.

El mapa de procesos como se aprecia en la figura n° 1, de una organización permite considerar la forma en que cada proceso individual se vincula vertical y horizontalmente, sus relaciones y las interacciones dentro de la organización, pero sobre todo también con las partes interesadas fuera de la organización, formando así el proceso general de la empresa.

Esta orientación hacia los procesos exige la subdivisión en procesos individuales teniendo en cuenta las estrategias y objetivos de la organización, la experiencia ha demostrado que es conveniente definir los datos de entrada, parámetros de control y datos de salida.

Una vez definida la estructura de los procesos se procede a documentar el sistema, elaborando o mejorando los procedimientos e instrucciones; para ello se considera la estructura de documentación del sistema de calidad.



Figura N° 1: Mapa de procesos. **Fuente:** 15) La gestión tradicional y la gestión de los procesos. <http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/ger/gestitra.htm>

Como lo representa la pirámide de documentación de la figura n°2, la implantación del sistema de gestión de la calidad se comienza por el 3er. nivel, la recolección de los planes, instructivos y registros que proporcionan detalles técnicos sobre cómo hacer el trabajo y se registran los resultados, estos representan la base fundamental de la documentación.



Figura N° 2: Pirámide de documentación. **Fuente:** 20) Secretaria de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación. Manual de calidad.

Posteriormente, se determinó la información especificada sobre los procedimientos de cada área de la gerencia: ¿Quién?, ¿Qué?, ¿Cómo?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿Por qué? efectuar las actividades (2do. nivel), esto con el fin de generar los manuales de procedimientos de cada área.

Los procedimientos documentados del sistema de gestión de la calidad deben formar la documentación básica utilizada para la planificación general y la gestión de las actividades que tienen impacto sobre la calidad, también deben cubrir todos los elementos aplicables de la norma del sistema de gestión de la calidad. Dichos procedimientos deben describir:

- las responsabilidades
- A las autoridades e interrelaciones del personal que liderean el proceso
- Como evaluar y verificar el trabajo que afecta a la calidad
- Como se deben efectuar las diferentes actividades
- La documentación que se debe utilizar
- Los controles que se deben aplicar.

Se aconseja se reflexione sobre cómo una mejora del ambiente de trabajo en su empresa, esto es, un mayor orden y limpieza, podrían repercutir en un aumento de productividad debido, fundamentalmente, a lo siguiente:

Una mayor satisfacción de las personas en el trámite de solicitudes del programa alianza contigo, menos pérdidas de tiempo para buscar herramientas o papeles, una mayor calidad del producto o servicio ofrecido, disminución de los desperdicios generados y una mayor satisfacción de nuestros clientes.

En el trabajo, las personas deben disponer de espacios y entornos adecuados. La empresa y los propios empleados tienen la responsabilidad de organizar, mantener y mejorar sus lugares de trabajo permanentemente, para lograr así los índices de calidad y productividad requeridos para que la empresa sea capaz de sobrevivir en el mercado actual.

En este trabajo se da una reseña de SAGARPA, el proceso de certificación de la recepción y envío de solicitudes del programa alianza contigo bajo la norma ISO 9001:2000, que es un método de trabajo, para mejorar la calidad y satisfacción del cliente.

La versión actual, ha sido adoptada por la SAGARPA como modelo a seguir para obtener la certificación de calidad y es a lo que tiende y debe de aspirar toda empresa competitiva que quiera permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual.

Estos principios básicos de la gestión de la calidad, son reglas de carácter social encaminadas a mejorar la marcha y funcionamiento de la SAGARPA a través de su proceso de recepción y envío de solicitudes del programa alianza contigo.

En el capítulo número uno hablaremos sobre las normas internacionales en donde veremos que una norma internacional se logra mediante el acuerdo entre las delegaciones nacionales que representan a todos los participantes en el ciclo económico, incluyendo proveedores, usuarios, reguladores gubernamentales, y otros grupos de interés, tales como consumidores. También sabremos porque la importancia de las normas, significado de ISO, el objetivo de la ISO, las normas ISO, como esta conformada ISO, la familia de la ISO 9000, los beneficios de la norma ISO 9000:2000, la revisión que se hizo en el año 2000 a la norma ISO 9000, los tiempos y costos para implantar la norma ISO 9000, como también conoceremos parte de lo que es calidad, sus componentes y su administración. Conoceremos un poco mas de la normalización y la certificación.

En el capítulo número dos, haremos un viaje por todo lo que se refiere a la organización internacional para la estandarización (ISO), como sus antecedentes, introducción a la ISO 9000, estructura de la norma ISO 9000, modelo para la evaluación del sistema de la calidad, difusión de la certificación ISO 9000, procesos de certificación, manuales y registros de procedimientos,

implantación de ISO, la consecución de la certificación, la correspondencia de cláusulas entre los estándares ISO 9000.

Al igual que veremos una introducción sobre ISO 9001, su nomenclatura, certificación en gestión de la calidad, la introducción a la norma ISO 9001, principios de la norma de calidad, los 8 principios básicos de la gestión de la calidad o excelencia, las necesidades de la norma ISO 9001:2000, especificaciones y requerimientos de ISO 9001:2000 y los requisitos de ISO 9001.

En lo que se refiere al capítulo número tres, conoceremos todo acerca de la secretaria de agricultura, ganadería, desarrollo rural, pesca y alimentación, como son sus antecedentes, misión, visión, marco normativo y su política y objetivos de calidad de la delegación SAGARPA en el estado de Hidalgo.

En lo referente al capítulo cuatro, conoceremos el entorno de la SAGARPA y la certificación ISO 9001, en donde se identifica con mayor detalle por que es importante contar con la certificación sus implicaciones y beneficios a grandes rasgos, también adentraremos en como nace la certificación en la SAGARPA, por medio de la influencia del modelo de calidad INTRAGOB, la relación del personal de la SAGARPA y la certificación ISO 9001, los beneficios de nuestro trabajo al contar con un sistema de gestión de la calidad, los beneficios que obtienen nuestros clientes al que la empresa cuente con la certificación de sus servicios, la participación de todos los colaboradores en este proceso de calidad y los beneficios para el personal que labora en el proceso.

OBJETIVO GENERAL.

Investigar, analizar y dar a conocer el proceso de certificación bajo la norma ISO 9001:2000 y en particular el proceso de recepción y envío de solicitudes del programa alianza contigo. Además de servir como guía tanto a empresarios, académicos, personas y alumnos de la licenciatura en ingeniería industrial, en la implantación, crecimiento y desarrollo de su cultura de calidad, que les ayudara a ser mas competitivos y para enfrentar las divergentes que presenta el mundo actual respecto a la cultura de calidad.

También especificar lineamientos de calidad que le permita fomentar la creación de una sabiduría de calidad reflejándose en sus productos y servicios que permitan satisfacer y superar las expectativas del cliente interno y externo.

CAPÍTULO I

Marco teórico.

I.1 Introducción.

Un factor importante para el funcionamiento de una organización es la calidad de sus productos y servicios. Existe una tendencia mundial, por parte de los consumidores, hacia expectativas más exigentes en relación con la calidad. Junto con esta tendencia ha habido una creciente toma de conciencia, en el sentido de que para el logro y manutención de buenos rendimientos económicos es necesaria, a menudo, un continuo mejoramiento de la calidad.

La mayor parte de las organizaciones industriales, comerciales o públicas, ofrecen un producto o servicio con el propósito de satisfacer las necesidades o requisitos de los usuarios. Estos requisitos se incorporan, generalmente, en especificaciones.

Sin embargo, las especificaciones técnicas no pueden, por sí solas, garantizar que los requisitos exigidos por los clientes se cumplirán sistemáticamente, porque pueden presentar deficiencias en las propias especificaciones o en el

sistema de organización establecido para diseñar y fabricar el producto o prestar el servicio.

Esto ha conducido al desarrollo de normas y guías de sistemas de calidad, que complementan los requisitos establecidos en las especificaciones técnicas del producto o servicio.

La calidad total es el estadio más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término calidad a lo largo del tiempo. En un primer momento se habla de control de calidad, primera etapa en la gestión de la calidad que se basa en técnicas de inspección aplicadas a producción. Posteriormente nace el aseguramiento de la calidad, fase que persigue garantizar un nivel continuo de la calidad del producto o servicio proporcionado. Finalmente se llega a lo que hoy en día se conoce como calidad total, un sistema de gestión de calidad íntimamente relacionado con el concepto de mejora continúa:

- Consecución de la plena satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente (interno y externo).
- Desarrollo de un proceso de mejora continua en todas las actividades y procesos llevados a cabo en la empresa (implantar la mejora continua tiene un principio pero no un fin).
- Total compromiso de la dirección y un liderazgo activo de todo el equipo directivo.
- Participación de todos los miembros de la organización y fomento del trabajo en equipo hacia una gestión de calidad total.
- Involucramiento del proveedor en el sistema de calidad total de la empresa, dado el fundamental papel de éste en la consecución de la calidad en la empresa.
- Identificación y gestión de los procesos clave de la organización, superando las barreras departamentales y estructurales que esconden dichos procesos.

En la actualidad a nivel mundial las normas ISO son requeridas, debido a que garantizan la calidad de un producto mediante la implementación de controles exhaustivos, asegurándose de que todos los procesos que han intervenido en su fabricación operan dentro de las características previstas.

La normalización es el punto de partida en la estrategia de la calidad, así como para la posterior certificación de la empresa. Estas normas fueron escritas con el espíritu de que la calidad de un producto no nace de controles eficientes, si no de un proceso productivo y de soportes que operan adecuadamente.

Su implementación asegura al cliente que la calidad del producto o servicio que él esta comprando o recibiendo se mantendrá en el tiempo.

Los sistemas de calidad basados en reglamentos y procedimientos estandarizados según normas internacionales de aceptación mundial representan, desde hace algunos años, la mejor opción para las empresas de todos tipos y tamaños que se desenvuelven en diferentes industrias, empresas comprometidas a involucrar procedimientos adecuados y eficientes que reflejen un alto grado de calidad y mejora continua. A diferencia de muchos programas de mejora continua de la calidad, la implantación de estándares, como las normas ISO 9000, no caduca, sino que se renuevan en forma dinámica logrando mantener niveles máximos de calidad en forma permanente. La certificación ISO 9000, para una empresa determinada, no significa la eliminación total de fallas en sus procesos internos, pero ofrece métodos y procedimientos eficaces sistematizados para determinar las causas de los problemas para luego corregirlos y evitar que estos se repitan nuevamente.

La certificación de procedimientos de calidad en empresas que ofrecen bienes y servicios a un mercado determinado representa, en cualquier circunstancia, un mejor posicionamiento de carácter estratégico con respecto al resto de competidores que no han realizado este proceso, sin importar el tamaño de estas organizaciones. La ventaja competitiva que la empresa alcanza, luego de la certificación, se puede resumir en la obtención de tres componentes muy significativos:

1. **Calidad de los productos y servicios.** Deben de cumplir y superar las necesidades, gustos y expectativas del cliente.
2. **Costos.** Elaborar productos o brindar servicios con precios competitivos.
3. **Flexibilidad.** Reflejado en menores tiempos de entrega y mayor gama de productos.

Como consecuencia, se logra mantener satisfechos a los clientes y por supuesto un mejor posicionamiento de mercado. La evolución de empresas certificadas de acuerdo a la norma ISO 9001 en el mundo, mantiene una clara tendencia alcista.

La primera versión de las normas ISO 9000 fue del año 1987. A continuación se realizó una ligera modificación de la misma en el año 1991, con una versión mejorada en el año 1994. En el año 2000, se realizó una revisión profunda de la norma, adaptándola a las necesidades y realidades de las empresas del siglo XXI.

“En la actualidad hay más de 600.000 empresas certificadas de acuerdo a la norma ISO 9001 en el mundo. El ranking de certificaciones lo ostentan los países de la unión europea, seguidas de EEUU, Japón, Australia y China (ver tabla nº 1).

Tabla Nº 1.- Ranking de empresas certificadas por países.

Reino Unido:	70.000 certificados
Italia:	55.000 certificados
Alemania:	50.000 certificados
China:	50.000 certificados
EEUU:	42.000 certificados
Japón:	35.000 certificados
Australia:	31.000 certificados
Francia:	25.000 certificados
España:	23.000 certificados

Fuente: Evolución de ISO 9000 en el mundo.

En Asia hay más de 40.000 empresas certificadas con la norma ISO 9001, en África unas 5.000 y en América Central y Sudamérica unas 18.000 empresas”¹

El mundo actual se encuentra inmerso en cambios constantes, donde todos y cada uno de los miembros que lo conforman se encuentran interrelacionados y a su vez, se encuentran en una constante competencia para ser mejor. El cual los orilla a que busquen el desarrollo integral de todos sus elementos. Este efecto, denominado globalización conlleva a que este proceso de cambios y mejoras tenga nuevas exigencias, donde las organizaciones tendrán que cumplir con nuevos requisitos para satisfacer necesidades más exigentes, teniendo que demostrar la calidad que tiene.

En el contexto del sistema de gestión de la calidad (SGC), es un método concreto que concede especial valor a la mejora de lo existente, apoyándose en la creatividad, la iniciativa y la participación del personal: es, por consecuencia un elemento fundamental para la mejora de la competitividad.

Se trata de dar las pautas para entender, implantar y mantener un sistema de Orden y Limpieza en la empresa, a partir de cual se puedan sentar las bases de la mejora continua y de unas mejores condiciones de calidad, seguridad y medio ambiente de toda la empresa.

El sistema de calidad de una organización está influenciado por los objetivos de la organización, productos o servicios, propias prácticas y por consiguiente, el sistema de calidad varía de una organización a otra.

Podemos definir esta filosofía del siguiente modo: gestión (el cuerpo directivo está totalmente comprometido) de la calidad (los requerimientos del cliente son comprendidos y asumidos exactamente) total (todo miembro de la organización está involucrado, incluso el cliente y el proveedor, cuando esto sea posible).

¹ J. Corzala, Evolución de la ISO 9000 en el mundo, 1 de noviembre del 2004.

I.2 Normas internacionales.

Existe una norma internacional cuando la mayoría de productos o los servicios de un giro o un sector industrial particular se rige con los estándares internacionales. Una norma internacional se logra mediante el acuerdo entre las delegaciones nacionales que representan a todos los participantes en el ciclo económico, incluyendo proveedores, usuarios, reguladores gubernamentales, y otros grupos de interés, tales como consumidores. Así se logra un consenso en las especificaciones y los criterios que se aplicarán constantemente en la clasificación de materiales, en la fabricación y abastecimiento de productos, en la prueba y el análisis, en terminología y en la disposición de servicios. De esta manera, las normas internacionales proporcionan un marco de referencia, o un lenguaje común, entre los proveedores y sus clientes, que facilite el comercio y la transferencia de tecnología.

I.3 Importancia de las normas.

Si no existieran las normas, pronto lo notaríamos. Las normas o estándares hacen una enorme contribución en la mayoría de los aspectos de nuestra vida, son tan frecuentes, que su contribución parecería invisible, pero cuando hay una ausencia de ellos nos percatamos inmediatamente de su importancia. Por ejemplo: cuando compramos o usamos algún producto, pronto lo devolveríamos si son de pobre calidad o poco confiables, si no sirven, o son incompatibles con el equipo que usamos, son peligrosos, etc., en cambio cuando los productos cumplen nuestras expectativas de calidad, tendemos a tomar estas características como indispensables y no nos percatamos del papel que desempeñamos en elevar los niveles de calidad, seguridad, eficiencia e intercambio, de algún producto o servicio.

I.4 Significado de ISO.²

Viene del vocablo griego "ISOS" que significa (Organización Internacional para la Estandarización). La "International Organization for Standardization" tendría diversas abreviaturas en diversas idiomas: "IOS" en inglés, "OIN" en francés (Organisation internationale de normalisation), por eso se decidió utilizar una palabra derivada del griego "ISO" que significa "igual". Por lo tanto, independientemente del país o idioma, la forma corta del nombre de la organización es siempre ISO.

I.5 Objetivo de la ISO.³

Promover y desarrollar normas internacionales para administrar procesos que mejoren la calidad, la productividad y facilitar el intercambio comercial de bienes y servicios.

I.6 Las normas ISO.

Es un sistema para el aseguramiento de la calidad.

- De la calidad que ya tenemos:

Siguiendo el sencillo principio de: "Escribe lo que haces y Haz lo que escribes".

- Con el nivel de calidad que ya sabemos aplicar:

Se trata de hacer lo que sabemos.

- De la calidad que desean nuestros clientes:

La calidad no la definimos nosotros, sino nuestros clientes.

I.7 Conformación de ISO.

ISO es una red de institutos nacionales de normas de 148 países, con una secretaría general en Ginebra, Suiza que coordina el sistema. La ISO es una organización no gubernamental: sus miembros no son, como en el caso de la

² L. Pérez, Calidad ISO 9000 mx, s.f.

³ L. Pérez, Calidad ISO 9000 mx, s.f.

ONU, las delegaciones de gobiernos nacionales. Sin embargo, la ISO ocupa una posición especial entre los sectores públicos y privados. Esto es porque, por una parte, muchos de sus miembros son parte de la estructura gubernamental de sus países, o es asignada por mandato por su gobierno.

Por otro lado, otros miembros tienen sus raíces únicamente en el sector privado, siendo representantes de asociaciones de la industria nacional.

Por lo tanto, la ISO puede actuar como una organización que ayude a mantener un equilibrio al obtener soluciones que atiendan a los requisitos del sector privado y las necesidades más amplias de la sociedad.

I.7.1 ISO 9000 e ISO 14000.

Las familias de ISO 9000 y de ISO 14000, son las normas de ISO más extensamente conocidas y aprobadas. ISO 9000 se ha convertido en una referencia internacional para los requisitos de calidad en administración, e ISO 14000 busca ayudar a las organizaciones a resolver sus desafíos ambientales.

La gran mayoría de normas de ISO son especificaciones precisas para un producto, un material, o un proceso particular. Sin embargo los estándares de ISO 9000 e ISO 14000 se han ganado una reputación mundial de "normas genéricas del sistema gerencial" o bien, normas que se pueden aplicar a cualquier organización; grande o pequeña; de producción, comercialización o prestación de servicios; de cualquier sector de actividad; en empresas o entidades de la administración pública. No importa cómo es la organización o que hace, sólo debe existir el deseo de establecer un sistema de gestión de calidad o ambiental.

ISO 9000 se refiere a la "administración de la calidad". Esto significa que la organización busca realzar la satisfacción de cliente, identificando sus necesidades y las regulaciones aplicables para mejorar constantemente su funcionamiento.

I.8 Familia ISO 9000.

La Familia de normas ISO 9000 se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad.

El ISO 9000 es importante por 4 razones:

- **La eficiencia del producto y del negocio.** Revisando los procesos y estableciendo sistemas de mejoramiento, documentando los procesos, identificando ineficiencias y eliminándolas.
- **Competitividad.** Cada vez son más las industrias que están interesadas en mejorar la calidad y lo están haciendo a través de la certificación ISO 9000, la certificación implica tener una ventaja competitiva frente aquellos que no la tienen.
- **Requerimientos del cliente.** En determinadas industrias, la certificación ISO 9000 es un criterio para seleccionar proveedores, cada vez es mayor la exigencia en este sentido.
- **Productividad y Rentabilidad.** Incrementando la eficiencia se incremento la productividad del negocio, lo que da como resultado indiscutible el incremento en la rentabilidad.

La norma **ISO 9000** describe los fundamentos de los sistemas de gestión de calidad y especifica la terminología para los sistemas de gestión de calidad.

La norma **ISO 9001** especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

Norma **ISO 9004** proporciona directrices que consideran tanto la eficacia del sistema de gestión de la calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del

desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

La norma **ISO 19011** proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

I.8.1 ISO 9001:2000.

Son normas que:

- Definen los requisitos del sistema de calidad.
 - Obtener el compromiso de la alta dirección.
 - Identificar los procesos de la organización.
 - Identificar la interacción de éstos con otros procesos.
 - Asegurarse de que la organización tiene los recursos necesarios para operar sus procesos.
 - Asegurarse de que la organización tiene procesos para la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
 - Asegurarse del seguimiento a la satisfacción de los clientes.
- Se combinan y son complemento de los estándares técnicos de un producto o servicio.
- No abarcan los métodos de sistemas de calidad, “dice el qué, no el cómo”.

I.9 Beneficios de las normas ISO 9000.

- Las variaciones en la calidad disminuyen por tener mayor consistencia con la aplicación de los procesos.
- Se evitan confusiones.
- Orden donde había desorden.

- Seguridad donde había incertidumbre.
- Dos personas en el mismo puesto realizan el mismo trabajo en la misma forma.
- Se concretan las responsabilidades.
- Se controlan los costos de calidad.
- Se mejora el ambiente de trabajo.

I.10 Revisiones del año 2000.⁴

Cada cinco años ISO examina y actualiza sus normas para asegurar su evolución a fin de satisfacer las necesidades y expectativas del cambiante mundo de los negocios. La última revisión de las normas ISO 9000 se efectuó en Diciembre de 2000, con la edición de la norma ISO 9001:2000.

Muchas de las cláusulas de la ISO 9000 se enfocan en la relación entre el proveedor y el cliente. La certificación ISO ayuda a los proveedores a demostrar su capacidad para cumplir con los requisitos de calidad, y ayuda a los compradores a tener un mayor grado de confianza en que los productos y servicios entregados, pueden satisfacer esos requisitos continuamente.

I.11 Tiempos para implantar ISO 9000.

El tiempo invertido en implantar ISO 9000 varía en función del tamaño de la empresa, la complejidad de sus procesos, que tan regulado está el producto, que vende y obviamente, el compromiso de la alta dirección y del personal de la empresa.

Se requiere un tiempo mínimo de 8 meses, para empresas micro, pequeñas y medianas y hasta 2 años para empresas grandes.

La mayoría de organismos de certificación requieren un tiempo mínimo de 6 meses de evidencia de operación del sistema de calidad para otorgar incondicionalmente un certificado.

⁴ Secretaria central de ISO, Norma internacional traducción certificada, 2000

I.12 Calidad.⁵

Características de un elemento (producto o servicio) que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas.

Las necesidades pueden incluir por ejemplo; aspectos de desempeño, facilidad de uso, seguridad de funcionalidad, disponibilidad, contabilidad, facilidad de mantenimiento, protección del medio ambiente, cumplimiento con los requisitos de la sociedad tales como salud, seguridad, conservación de energía y recursos naturales.

I.12.1 Antecedentes históricos de la calidad.⁶

La calidad ha sido siempre una preocupación del hombre, se han encontrado medidas de calidad que datan de hace más de 3000 años.

A través del tiempo se han ideado y aplicado métodos y reglas que permitan normalizar los pesos y medidas de los productos como medio de controlar y asegurar su calidad.

Los registros más antiguos de normas de calidad se encuentran en los frisos egipcios en Tebas, fechados 1450 años a. c., éstos ilustran la manera en que se deben cortar y medir los bloques de roca utilizados en la construcción de pirámides que aún perduran hasta nuestros días.

Otro ejemplo que nos muestra la importancia que se ha dado a la calidad a través del tiempo; se dio en los caballeros del Rey de Inglaterra que en el siglo XI eran responsables de la reglamentación de los procesos de producción y su identificación por medio de sellos, en símbolo de aceptación, de los productos que cumplieran con todas las normas de calidad establecidas.

En la edad media se formaron asociaciones para la construcción de barcos que debían seguir los modelos de la oficina naval y cada barco debía tener el sello de aprobación del organismo.

⁵ J. Velásquez, Beneficios que se obtienen al implantar un sistema de calidad, 2001.

⁶ J. Velásquez, Beneficios que se obtienen al implantar un sistema de calidad, 2001.

Durante muchos siglos las actividades productivas eran completamente artesanales, los productos eran fabricados en pequeñas comunidades por especialistas, herreros, tejedores, alfareros y las instrucciones de fabricación y control eran transmitidas verbalmente de generación en generación.

Al llegar a finales del siglo XVIII en la revolución industrial, las normas empíricas se fueron convirtiendo poco a poco en normas escritas, las instrucciones de trabajo se comenzaron a escribir (la mayoría por medio de dibujos) en tablas que se colgaban en las fábricas. Esos procedimientos no contestaban las preguntas de como debía ser supervisada la producción, en que nivel y en que cantidad. Con la especialización del trabajo y la mecanización se logró incrementar la producción, pero se afectó la calidad, lo contrario a las comunidades de artesanos especialistas en su tarea donde cada uno de ellos era su propio inspector de calidad y cada producto era único de máxima calidad.

Al iniciar la producción masiva de artículos, para evitar que los productos defectuosos llegaran al cliente se establecieron los departamentos de inspección. El reconocimiento del control de calidad como una disciplina se presentó al principio de los veinte, con revisiones durante la producción e inspección final del producto terminado, utilizándose la estadística como medio de control y aplicando las teorías del muestreo.

En la etapa del control estadístico del proceso se buscaba reducir la variabilidad en los productos. Para controlar la variabilidad se empezaron a emplear herramientas estadísticas y se establecieron las “tolerancias” dentro de las cuales los productos fueron aceptables para los clientes y costeables para el fabricante.

Con el transcurso del tiempo, las actividades de calidad se fueron dirigiendo al estudio de fallas en los procesos de manufactura y en las actividades de prevención, desde el diseño mismo de los productos. Todos estos aspectos han sido integrados en una disciplina llamada “aseguramiento de calidad”, que busca satisfacer todas las expectativas del cliente y por ello requiere involucrar

todas las áreas de la empresa para lograrlo. Los departamentos de control de calidad en la empresa actualmente tienen la función de asegurar que todas las áreas involucradas hagan su trabajo correctamente, incluyendo a los proveedores y subcontratistas, de modo que se pueda garantizar la satisfacción del cliente.

I.12.2 Evolución de la calidad.

Tabla Nº 2: Historia de la calidad.

Etapa del movimiento de Calidad	Inspección	Control estadístico del proceso	Aseguramiento de Calidad	Globalización de los mercados
Período	Revolución Industrial 1929	1930 – 1949	1950 – 1979	1980 – A la fecha
¿Qué busca la calidad?	Evitar que los productos defectuosos lleguen al consumidor	Uniformar el producto	Satisfacer los requerimientos del cliente, involucrando todo el proceso productivo	Que la empresa se mantenga competitiva
¿Cómo se logra la calidad?	Detectando productos defectuosos y separándolos	Identificando las causas de los defectos y controlándolas	Asegurando la calidad en todas las áreas que intervienen en el proceso productivo	Realizando acciones de mejora orientada al logro de los objetivos estratégicos de la empresa
¿Qué métodos utilizan?	Estándares y medición	Herramientas estadísticas	Análisis de la organización como un todo	Involucramiento de todo el personal en la planeación, ejecución, evaluación y ajuste de la estrategia de la mejora de la empresa
¿Quién es el responsable?	Departamento de inspección	Departamento de control de calidad y manufactura	Todos los departamentos de la empresa	El director de la empresa lidera el esfuerzo de todos
¿Cuál es el lema?	La calidad "Se inspecciona"	La calidad "Se controla"	La calidad "Se diseña"	La calidad "Se administra"

Fuente: Beneficios que se obtienen al implantar un sistema de calidad.

I.13 Componentes de la calidad.

Se muestra gráficamente la relación que existe entre los factores que integran la calidad total de la oferta contra la satisfacción total del cliente como se muestra en la figura n° 3.

Los tres componentes:

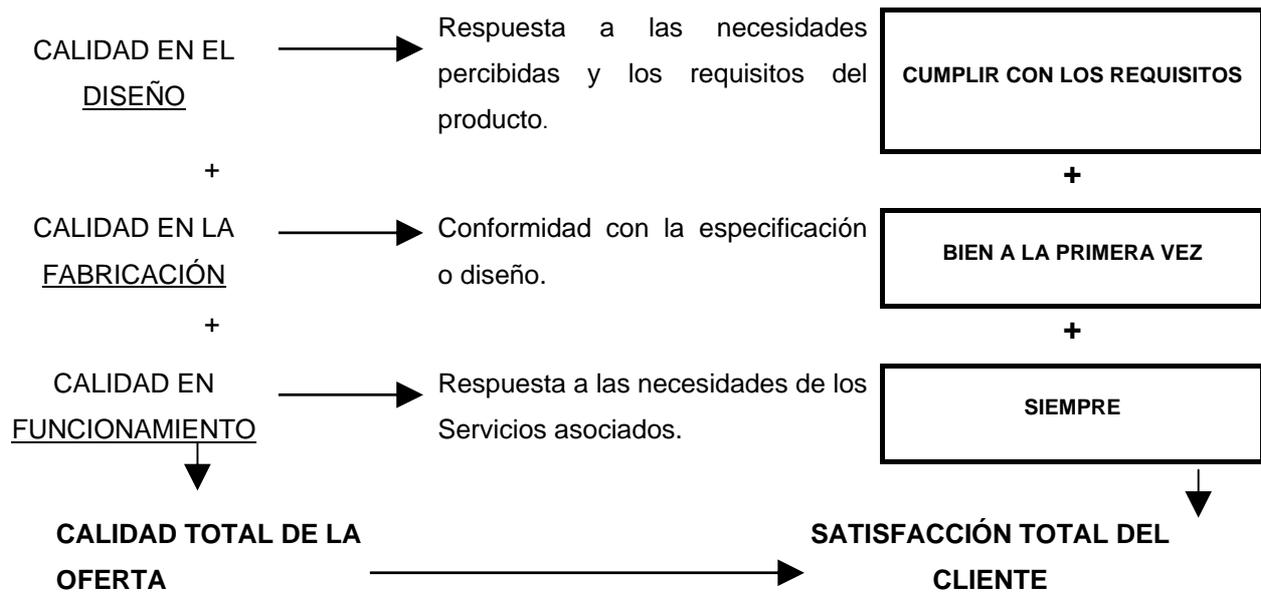


Figura N° 3 Factores que integran la calidad total. **Fuente:** 27) Beneficios que se obtienen al implantar un sistema de calidad. XVII congreso nacional de la ANCPUAC. México.

I.14 Gestión de la calidad.

Actualmente al conjunto de actividades en una organización enfocadas al aseguramiento y al control de la calidad, se les conoce como “gestión de la calidad” y va desde la definición de la política de calidad, los objetivos, las responsabilidades y la implantación de estos medios tales como planeación de la calidad, el control de la calidad, aseguramiento de calidad y el mejoramiento de la calidad. La administración de la calidad en la empresa opera a través del sistema de calidad.

I.14.1 Sistemas de calidad.

Para que el sistema de calidad funcione se deben seguir los siguientes puntos:

- Decir lo que hacemos.
- Hacer lo que decimos.
- Registrar el haberlo hecho.
- Verificar el haberlo hecho.
- Actuar sobre las desviaciones.

El sistema de calidad se integra a los planes estratégicos de la empresa y se le considera como medio para lograr la competitividad.

La responsabilidad para la calidad no es de un “departamento técnico”, sino de todos los integrantes de la empresa, liderados por su director.

Los **objetivos** de un sistema de calidad, además de lograr la entera satisfacción del cliente son utilizados para:

- Prevenir riesgos.
- Detectar desviaciones.
- Corregir fallas.
- Mejorar la eficiencia.
- Reducir costos.
- Crear un ambiente de trabajo agradable.
- Hacer que la gente sienta orgullo por su trabajo.
- Hacer de la empresa, una empresa rentable y competitiva.

I.14.2 Control de calidad.

El control de calidad son medios operacionales (métodos y actividades) utilizados para satisfacer el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos.

I.14.3 Aseguramiento de calidad.

Es el conjunto de actividades planeadas y sistematizadas, que lleva a cabo la empresa, con el objeto de brindar la confianza apropiada, de que un producto o servicio cumple con los requisitos de calidad especificados tanto dentro de la organización como externamente a clientes y autoridades.

I.14.4 Diferencias y relación entre el control de calidad y el aseguramiento de calidad.

Cuando hablamos de calidad está orientada a la calidad del producto, utiliza especificaciones de producto, las cuales se verifican por medio de pruebas, se emite un reporte de inspección o certificado de producto, por la empresa, el cliente o un tercero, son resultados cuantitativos.

Si la empresa ha sobrevivido a la fecha quiere decir que el control de calidad existe en ella, además si los clientes siguen comprando es porque se tiene una calidad de producto o servicio reconocida y de alguna manera se han obtenido y mantenido. Alguien verifica e inspecciona el producto que entregamos al cliente y esto es control de calidad.

Y si tenemos calidad de producto reconocida ¿Por qué asegurar la calidad?

Al hablar de aseguramiento de calidad involucramos a todos y cada uno de los responsables de la calidad del producto o servicio; desde el que recibe el pedido hasta el que lo entrega.

Para asegurar que la calidad de nuestros productos, es consistente y para garantizarle al cliente que puede utilizar directamente nuestro producto sin inspección, además de fomentar la confianza interna y contribuir a que la empresa sea rentable y competitiva.

El aseguramiento de calidad está orientado a la calidad administrativa, utiliza especificaciones de aseguramiento de calidad, se verifica por medio de auditorías, se emiten reportes de auditorías o certificados al sistema de calidad, por la empresa, el cliente o un tercero, son resultados cuantitativos y cualitativos.

Si tenemos control de calidad en la empresa requerimos establecer el aseguramiento de calidad para transmitir la confianza a nuestros clientes que la calidad del producto se mantiene controlada en todas las áreas involucradas, no sólo con los que producen y verifican.

I.15 Normalización.

I.15.1 Antecedentes de las normas de calidad.

El instituto mexicano de normas de certificación, A.C. (IMNC-1996), en su Conferencia “La Normalización en México ISO 9000 NMX-CC” señaló tres etapas:

- **Antes de la revolución industrial.** Esta primera etapa se inicia cuando el hombre comienza a producir bienes y trata de encontrar los medios para aumentar su eficiencia y eficacia organizacional y productiva. Desde aquí se presentaba una incipiente investigación de materiales y métodos de trabajo, entre otros. Estableciéndose reglas que se transmitían de padres a hijos. Estas reglas no eran más que normas.
- **Después de la revolución industrial.** Puede definirse como la sustitución progresiva de la fuerza humana y de las herramientas manuales por las máquinas. La invención de máquinas cada vez más complicadas, produce un aumento en el número de piezas que es posible fabricar. Este aumento en la capacidad de producción fue el factor determinante para el desarrollo de la normalización.

La normalización va a promover el empleo de elementos básicos, comunes e intercambiables, a fin de disminuir la inmensa variedad de piezas fabricadas en distintos ámbitos y regiones.

Y si bien en sus principios la normalización es consecuencia de la industrialización, ésta en poco tiempo, se vuelve un factor de desarrollo técnico económico.

- **Después de la segunda guerra mundial.** En esta etapa no se puede vender ni comprar si no se determina qué cantidad se compra y se vende; y esto es imposible si cada cliente tiene una unidad de medida diferente, que en muchos casos, tiene el mismo nombre pero distinto factor de equivalencia. Promovida por esta necesidad de crecer, se desarrolla la metrología (ciencia de las mediciones).

La compra-venta de productos tiene ya un sentido real de necesidad, y por lo tanto de progreso, si se determina qué calidad se compra y cuáles son las necesidades de esta calidad, debemos pensar que la normalización y su consecuencia lógica son: el control de la calidad.

Así fue como surgieron los primeros proyectos de normas industriales, proyectos que se vieron reforzados desde el punto de vista legal con la expedición de la ley de normas industriales (31 de diciembre de 1945). Esta ley sentó las bases para el establecimiento de los contactos necesarios con los organismos internacionales de normalización y fue publicada el 11 de febrero de 1946 en el diario oficial de la federación.

En diciembre de 1958, un decreto presidencial transformó a la antigua secretaría de economía en la actual secretaría de industria y comercio. (DGN, Manual "Origen, Estructura y Funciones de la Dirección General de Normas").

En 1989, se constituye en México el comité técnico nacional de normalización de sistemas de calidad (COTENNSISCAL), para la elaboración de normas nacionales. En 1991, México adopta las normas ISO 9000 para desarrollar sus normas nacionales serie NMX-CC, sobre sistemas de calidad. ISO (International Standard Organization), el cual es un organismo Internacional, con sede en Ginebra Suiza, que se encarga de desarrollar y promover estándares de uso internacional. (División de educación continua de la facultad de ingeniería de la U.N.A.M., conferencia aplicación de las normas NMX-CC, basadas en series ISO 9000, 1996).

I.15.2 Niveles de normas.

Dentro del contexto de la normalización podemos mencionar que existen diferentes niveles de normas de acuerdo a su alcance, las cuales describiremos a continuación:

- **Empresarial.** Son normas editadas e implantadas en una compañía gubernamental o de iniciativa privada, originadas y reconocidas por el cuerpo directivo, en las que se establece una serie de características o directrices particulares relacionadas con el giro o actividad de la misma, con el fin de hacer más efectiva su tarea a través del control y simplificación de actividades y procesos.
- **Sectorial.** Son normas editadas y reconocidas por un conjunto de empresas relacionadas en algún campo industrial determinado. El objeto primordial de estas normas es el evitar competencias desleales entre los fabricantes, y se formulan por un grupo representativo de éstos aprovechando las experiencias comunes al sector industrial.
- **Nacional.** Las normas nacionales son promulgadas después de consultar a todos los intereses afectados en un país, esto es, en los sectores productivos, consumidores, centros de investigación, gobierno e interés general, a través de una organización nacional de normalización, que puede ser privada o gubernamental. En algunas ocasiones los países en vías de desarrollo adoptan, homologan y validan las mismas.
- **Regional.** Son normas editadas e implantadas por algunos organismos, reuniendo un grupo de países por su afinidad geográfica comercial, industrial o económica. Establecen una serie de características o directrices particulares, con el fin de facilitar un mejor intercambio tanto económico como de transferencia de tecnología entre los países pertenecientes a esa región.
- **Internacional.** Es el nivel de normalización que presenta el esquema de aplicación más amplia y cuyas normas son el resultado, en muchas ocasiones, de arduas sesiones para conciliar los intereses de todos los países que intervienen en el proceso, actualmente el organismo que

agrupa la gran mayoría de los países del orbe es la organización internacional de normalización.

Estas normas facilitan el comercio internacional a medida que dicha actividad adopta formas más complejas de realización y la importancia de las normas se acrecienta; ya hoy en día a nadie se le ocurriría pensar en un mercado común sin normalizar los productos a intercambiar.

I.15.3 Normas que existen para reglamentar los sistemas de calidad.

I.15.3.1 La norma mexicana (NMX CC antes NOM CC).

En 1990 la dirección general de normas publicó la serie de normas oficiales mexicanas para el aseguramiento de la calidad NMX CC 1 a la CC 8, las normas NMX CC 1 a la CC 8 tienen concordancia con las normas ISO lo cual está certificado por ISO a partir de 1993, por lo que se puede decir que México es pionero en estos aspectos de la normatividad para el aseguramiento de la calidad en toda América latina.

No está afiliada a las naciones unidas, ni a ninguna organización europea, como muchos erróneamente suponen. Los países están representados en ISO por autoridades designadas dentro de los mismos. Por ejemplo, Estados Unidos está representado por el American National Standards Institute - ANSI (Instituto Nacional Norteamericano de Normas), que es un organismo del sector privado.

En México por **SECOFI /DGN**, ya que la mayoría de los países han preferido estar representados por organismos que están estrechamente ligados a sus gobiernos.

Normas de sistemas de calidad publicadas en México hasta mayo de 1996 y su referencia con las normas internacionales.

- NMX-CC-001:1995 IMNC Administración de la calidad y aseguramiento de la calidad - vocabulario (ISO 8402:1994).
- NMX-CC-002/1:1995 IMNC Normas para administración de la calidad y aseguramiento de la calidad. Parte 1: directrices para selección y uso (ISO 9000/1994).
- NMX-CC-003:1995 IMNC Sistemas de calidad - modelo para el aseguramiento de la calidad en diseño, desarrollo, producción y servicio (ISO - 9001:1994).
- NMX-CC-004:1995 IMNC Sistemas de calidad - modelo para el aseguramiento de la calidad en producción, instalación y servicio (ISO - 9002:1994).
- NMX-CC-005:1995 IMNC Sistemas de calidad - modelo para el aseguramiento de la calidad en inspección y pruebas finales (ISO - 9003:1994).
- NMX-CC-ISO 9001:2000 IMNC Gestión de calidad.
- NMX-CC-006/1:1995 IMNC Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad. Parte 1: directrices (ISO - 9004/1:1994).
- NMX-CC-006/2:1995 IMNC Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad. Parte 2: directrices para servicios (ISO - 9004/1:1994).
- NMX-CC-007/1:1993 Directrices para auditar de sistemas de calidad. Parte 1: auditorías (ISO- 10011/1:1990).
- NMX-CC-007/2:1993 Directrices para auditar de sistemas de calidad. Parte 2: Administración del programa de auditorías (ISO - 10011/3:1991).
- NMX-CC-008:1993 Criterios de calificación para auditores de sistemas de calidad (ISO-10011/2:1991).
- NMX-CC-009:1992 Criterios generales para los organismos de certificación de sistemas de calidad (EN - 45012).
- NMX-CC-010:1992 Criterios generales para los organismos de certificación de productos (EN-45011).
- NMX-CC-011:1992 Criterios generales para los organismos de certificación de personal (EN- 45013).

- NMX-CC-012:1992 Criterios generales referentes a la declaración de conformidad de los proveedores (EN - 45014).
- NMX-CC-013:1992 Criterios generales para la operación de los laboratorios de pruebas (EN- 45001,ISO/IEC Guide 25).
- NMX-CC-014:1992 Criterios generales para la evaluación de los laboratorios pruebas (EN- 45002).
- NMX-CC-015:1992 Criterios generales relativos a los organismos de acreditamiento de laboratorios (EN - 45003, ISO/IEC Guide 58).
- NMX-CC-015:1993 Requisitos generales de acreditamiento de unidades de verificación (ISO/IEC Guide 39).
- NMX-CC-017/1:1995 IMNC Requisitos de aseguramiento de la calidad para equipo de medición - Parte 1: Sistemas de confirmación metrológica para equipo de medición (ISO-10012/1:1992).
- NMX-CC-018:1996 IMNC Directrices para desarrollar manuales de calidad (ISO 10013:1995).
- NMX-CC-109:1992 Términos generales y sus definiciones referentes a la normalización y actividades conexas (ISO/IEC Guide 2).

I.16 Certificación.

Es el proceso por medio del cual un tercero, llamado organismo de certificación o certificador, examina, evalúa y avala el sistema operativo de una empresa conforme al modelo de alcance ISO 9001 (calidad), ISO 14001 (ambiental), ISO 22000 (alimentario) y otros. Dicha evaluación, examen y aval se llama auditoría y la completan auditores profesionales, acreditados y registrados para dicho propósito. Con el propósito de mantener integridad y disciplina en el esquema de registro. Los organismos de certificación son acreditados por una junta de acreditación nacional (de cualquier país miembro) con posible enlace al gobierno y a la organización internacional para la normalización (ISO).

I.16.1 El proceso de certificación.

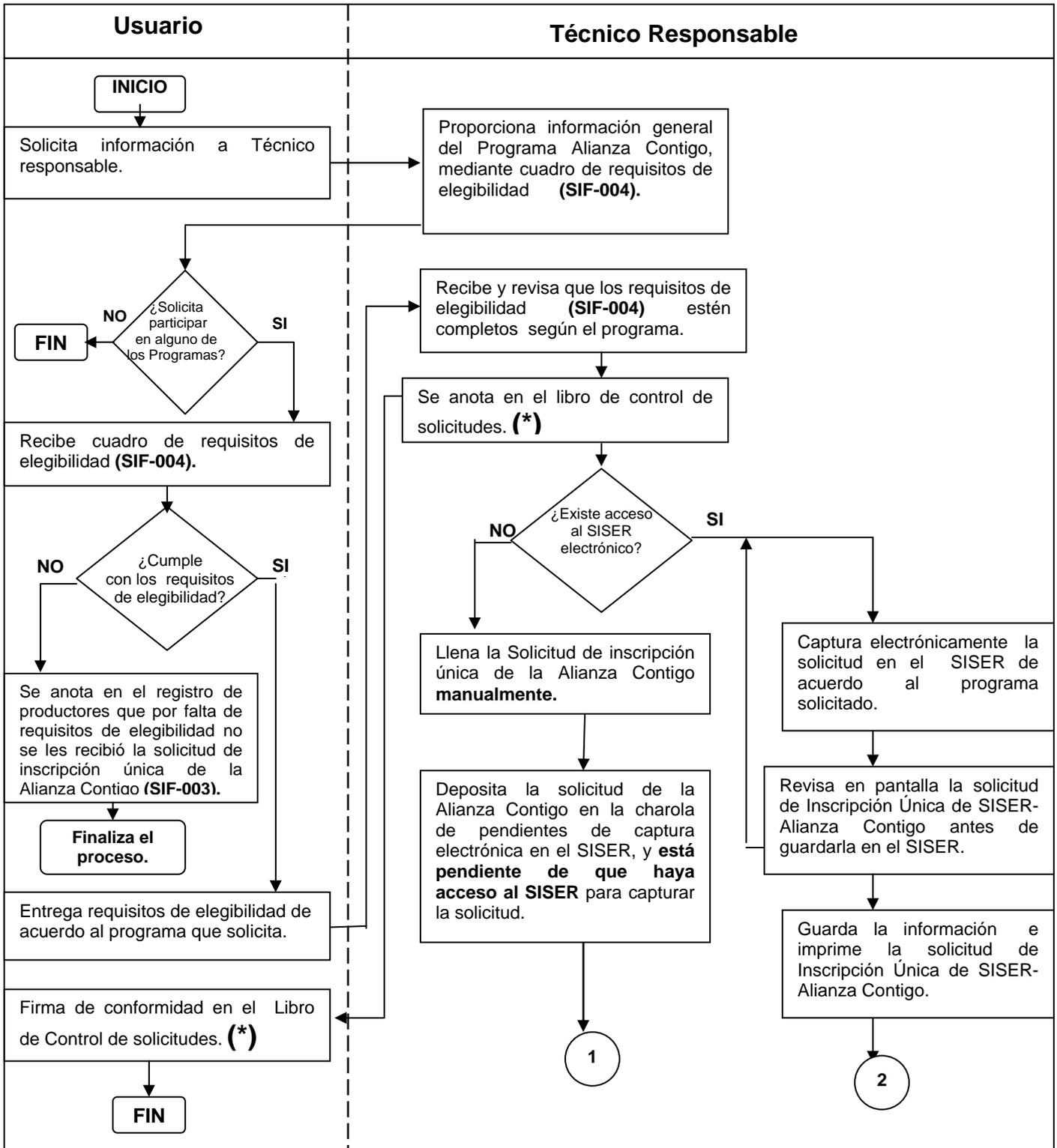
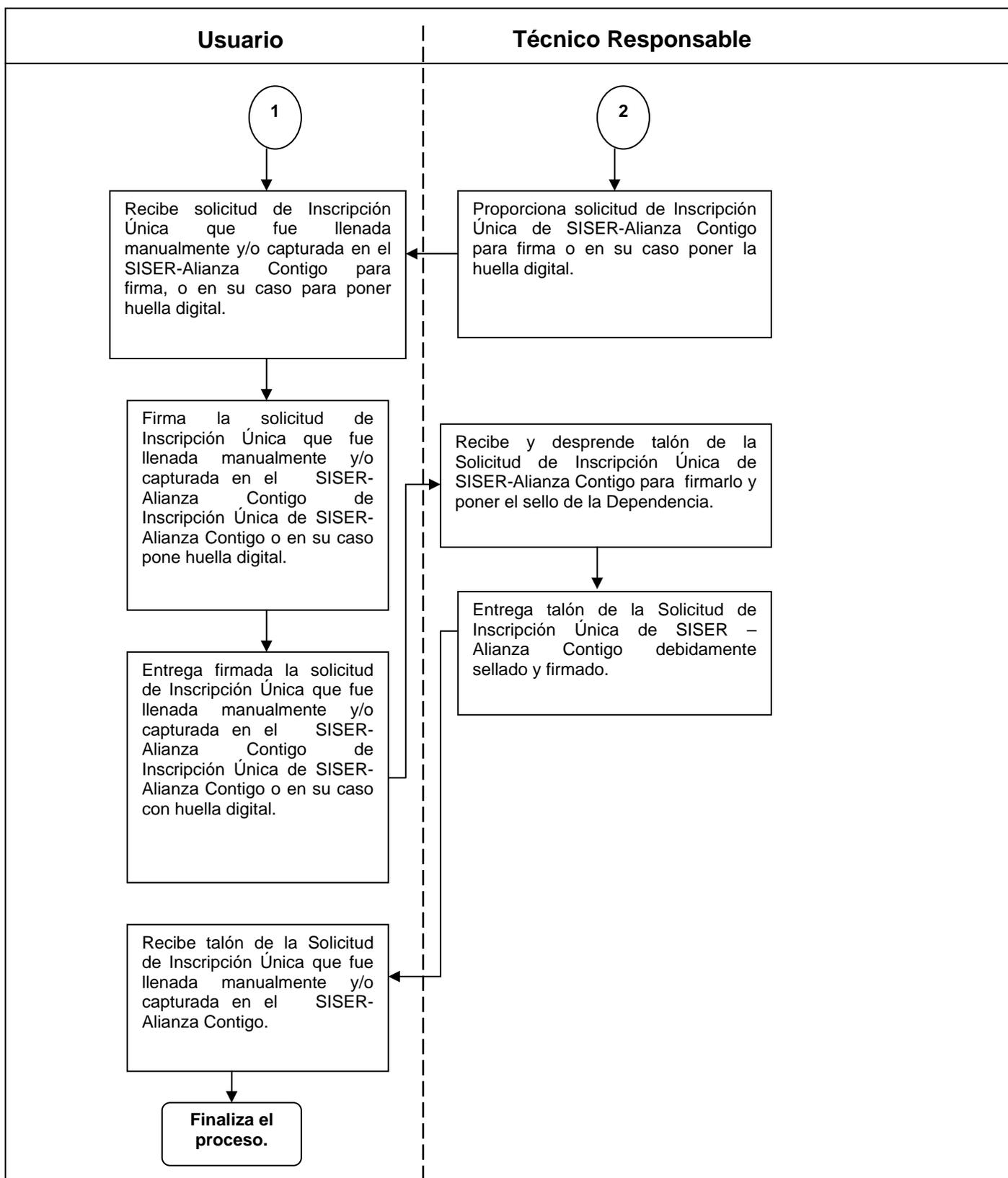
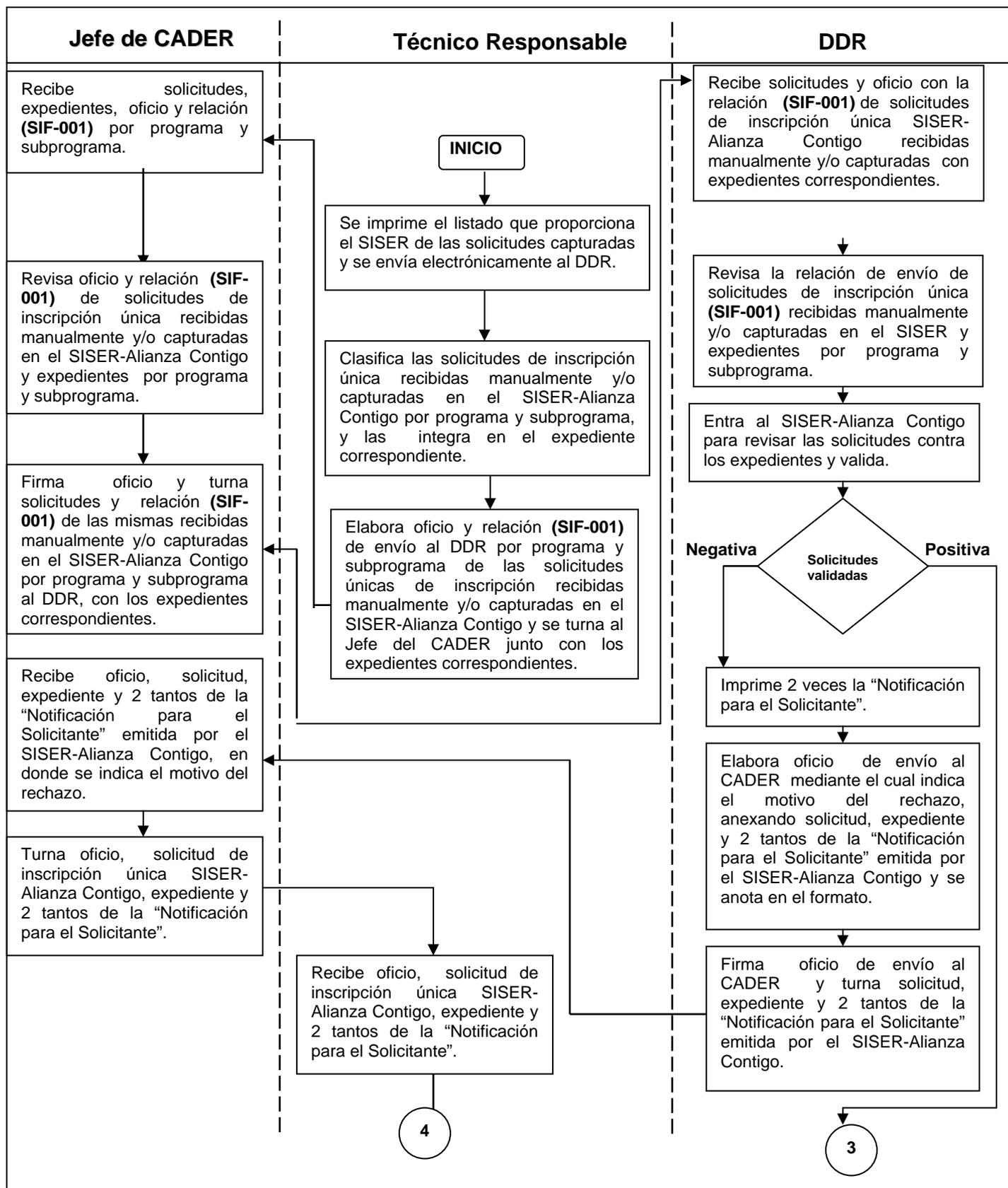


Figura N°4: Proceso certificado. Fuente: 20) Secretaria de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación. Manual de calidad.

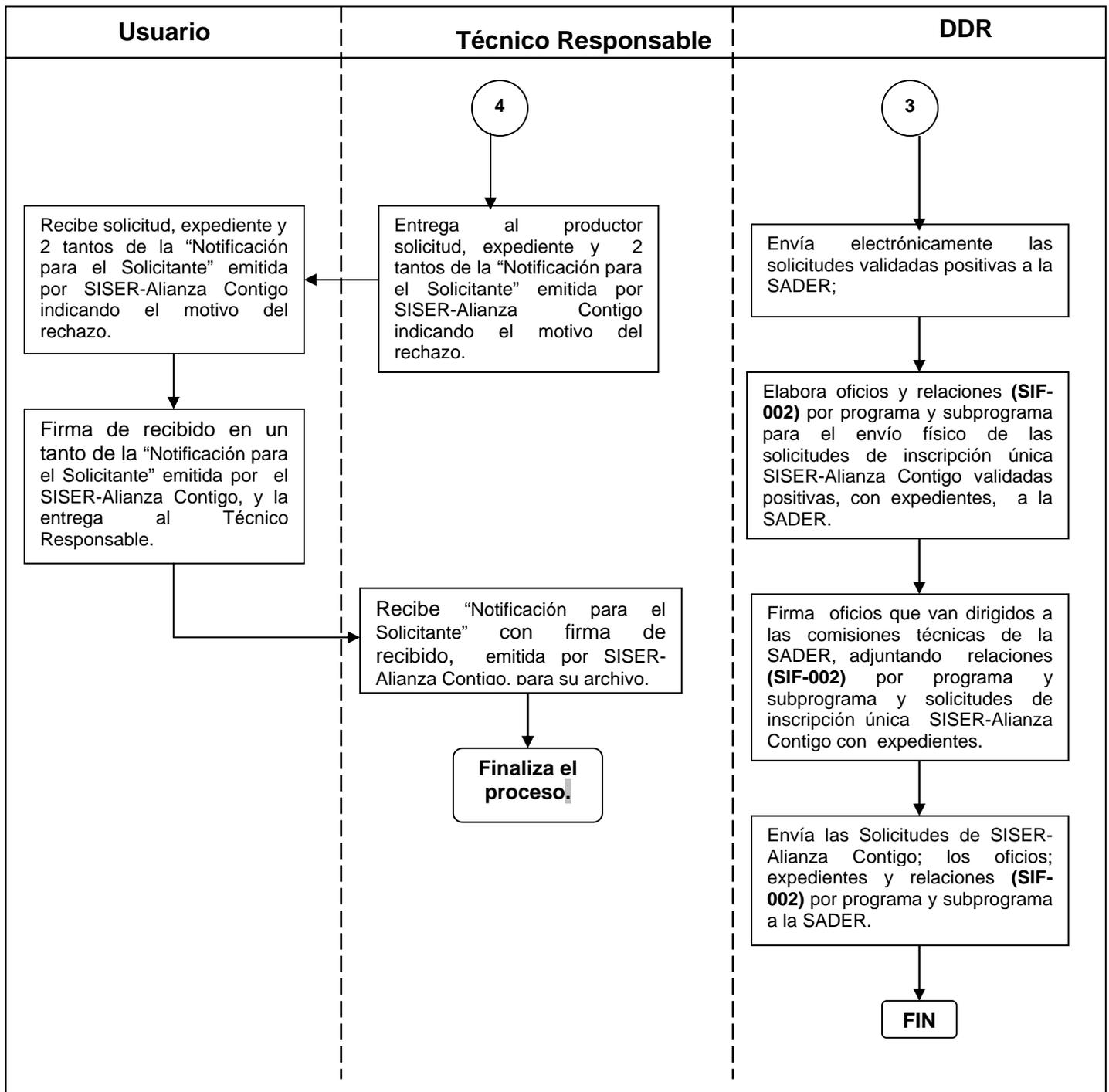
Continuación (Figura N°4)



Continuación (Figura N°4)



Continuación (Figura N°4)



I.16.2 Ventajas de la certificación.

Las organizaciones que comienzan a emplear un sistema de aseguramiento de calidad como ISO 9000 obtienen los siguientes beneficios:

- Optimizan la estructura y la integración operacional.
- Mejoran y reconocen los objetivos de la compañía.
- Mejoran la comunicación y la calidad de la información.
- Las responsabilidades y autoridades claramente definidas Mejoran la utilización de materiales y tiempos.
- Formalizan sistemas de entrega puntual y oportuna.
- Documentan procesos y sirven como herramientas para capacitación.
- Mejoran las relaciones con clientes y proveedores.
- Mejoran el control en épocas de cambios mejoramiento o crecimiento.
- Mejoran la calidad de la imagen corporativa.

I.16.3 Sistema de certificación.

Se entiende por sistema de certificación: al que tiene sus propias reglas de procedimientos y de administración para llevar a cabo la certificación de conformidad.

Un sistema de certificación tiene los siguientes elementos:

- Una entidad rectora: Es el gobierno del país que generalmente se encuentra representado por alguna secretaría o departamento de comercio.
- Una entidad acreditadora: ésta es un organismo privado o del gobierno cuya función es acreditar a los organismos de certificación.
- Un organismo de certificación: generalmente estos organismos son de carácter privado y se encargan de certificar a las empresas que solicitan la certificación.
- Las empresas o usuarios: son las entidades que solicitan el certificado o sello de calidad al organismo certificador.

CAPÍTULO II

Organización internacional para la estandarización.

II.1 Antecedentes de la organización internacional para la estandarización.

La organización internacional para la estandarización (International Standardization Organization) ISO 9000 es resultante de acciones y necesidades durante la II guerra mundial. La ausencia de controles de procesos y productos en el Reino Unido lo llevaron a adoptar las normativas. Estas iniciaron la normalización de procedimientos en los procesos de fabricación, elaboración y realización. Una vez establecidos los procedimientos, inspectores de gobierno verifican su efectividad. La resultante es que para después de la II Guerra Mundial las inspecciones y controles entran dentro del ámbito de un entonces llámese ahora "calidad". A este ámbito de la calidad se suman la aplicación, de Wilfrido Pareto y Walter Shewart (principio de Pareto y aplicación estadística respectivamente).

Así se aseguró que la producción cumple con especificaciones en busca de consistencia en los resultados (tal que exitosamente se pueda replicar).

Para entonces "calidad" se asocia a "conformidad" más que a "mejora" o sea por inspección se verifica conformidad a los controles y requerimientos (en enfoque "control y comando").

La organización internacional para la normalización tiene sus orígenes en la federación internacional de asociaciones nacionales de normalización (1926–1939). De 1943 a 1946, el comité coordinador de las naciones unidas para la normalización (UNSCC) actuó como organización interina. En octubre de 1946, en Londres, se acordó por representantes de veinticinco países el nombre de organización internacional para la normalización. La organización conocida como ISO, celebró su primera reunión en junio de 1947 en Zurich, Suiza, su sede se encuentra ubicada en Ginebra, Suiza. Su finalidad principal es la de promover el desarrollo de estándares internacionales y actividades relacionadas incluyendo la conformidad de los estatutos para facilitar el intercambio de bienes y servicios en todo el mundo.

A finales de la década del 1950 continua el enfoque con un nuevo giro de "inspeccionar" y "asegurar la calidad", por ende en USA se desarrolla un esquema estableciendo requerimientos, llámese "Quality Program Requirements" MIL-Q-9858 - la primera normativa de calidad aplicada al sector bélico / militar. MIL-Q-9858 establece los requerimientos al cual los proveedores tienen que cumplir y dicho esquema es auditable.

Luego, la administración nacional de aeronáutica y espacial (NASA) en USA promueve la evolución de inspección a sistema y procesos para asegurar calidad (consistencia con los requerimientos). Para 1962 se establecen criterios que proveedores tienen que cumplir para lidiar con entidades como la NASA.

La criticalidad de sistemas de gestión de calidad, se extiende su alcance con mayor importancia cuando se aplica como requerimiento imperativo en el sector nuclear. Esta acción viene resultante de varios incidentes durante las décadas de los años 50 y 60.

Estos retos no eran únicos al sector militar. En el sector de generación de energía se conocían de fallas que se podían haber prevenido con un sistema de gerencia enfocado en el tema de la calidad. Algunas de estas fallas se costearon con vidas. Por ende gestión de calidad se convierte en la respuesta.

A finales de los años de la década de los 60 (1968) la OTAN adopta las especificaciones AQAP ("Allied Quality Assurance Procedures"). En 1966, se aplica y promueve el dicho "la calidad es de todos" igualmente fueron los años de inicio al enfoque de fiabilidad ("Reliability"). En 1969, Canadá, establece requerimientos para los proveedores en el rubro de generación de energía. Comienzan concurrentemente en USA, Europa y Canadá esquemas de calificación de proveedores. Estas acciones llevaron a duplicidad de inspecciones, verificación y en busca de conformidad pero no necesariamente de forma eficiente aunque si efectiva en el protocolo de avance y mejora. En los años 70's nace el protocolo de auditoria por "3ra" parte cuando organizaciones comienzan como enlace entre proveedor y cliente.

Comienzan los debates en diferentes círculos como responder a la gran demanda de inspeccionar, verificar, asegurar y similares en el Reino Unido llegaron a existir más de 17,000 inspectores de gobierno. En 1974 se publicó una normativa para gestión de la calidad BS 5179.

No fue hasta 1979 que hubo un acuerdo y se publica por primera vez, en el Reino Unido, la BS 5750 (precursora de ISO 9000) recordemos que en USA la normativa aplicada era MIL-Q-9858 y MIL-45208. Por ende en muchos países, excepto USA, se adopta la BS 5750. El enfoque de esta normativa es en conformidad y no en mejorar.

Los aspectos claves de BS 5750:

1. Responsabilidad de la gerencia.
2. Sistema de calidad.
3. Evaluación de contrato.
4. Control de diseño.
5. Control de documentos.

6. Compras.
7. Provisiones que provee el cliente.
8. Identificación y trazabilidad del producto.
9. Control de proceso.
10. Inspección y prueba.
11. Equipo de inspección y prueba.
12. Estado de inspección y prueba.
13. Control de producto no Conforme.
14. Acción correctiva.
15. Manejo, almacén, empaque / embalaje y entrega.
16. Registros de calidad.
17. Auditorías internas de calidad.
18. Capacitación.
19. Servicio.
20. Técnicas estadísticas.

BS 5750 era un método enfocado a controlar los resultados en la realización de producto. Como precursora ISO 9000, se define como una solución para controlar (no enfocada hacia la mejora). Esta mentalidad de control era una limitación (llamase en fallas) que muy pocos visualizaban, muchos menos los expertos dentro del paradigma de "calidad" de la época.

Nuevamente en el Reino Unido se considera mejorar el estado de BS 5750 como un vehículo para asistir en la competitividad. Este giro requiere de 4 aspectos fundamentales:

- Colaboración entre industria y gobierno, por ende BS 5750 se hace accesible al público;
- Mayor uso y aplicación de la normativa;
- Promover la aplicación de la normativa por requerimiento contractual;
- Desarrollar y promover el esquema de certificar.

Desde los años 70 evoluciona una mentalidad de "control y comando" que aún late en el presente (ejemplo QS-9000) donde se le intenta quitar el control de la

empresa que tiene la gerencia. Esto es dictando específicamente las acciones a tomar creando un sistema de inflexibilidad que no propicia agilidad y evita competitividad.

En 1987 BS 5750 se convierte en ISO 9000 bajo el nombre de la organización internacional para la normalización.

Llámesse ISO, es una confederación de países, con base en Ginebra Suiza, cuya función es promover estándares para productos y servicios. ISO 9000 se adopta para facilitar el comercio global.

Para llegar a normativa se requiere del apoyo y votación de un 75% de los países de la confederación. No es una normativa puramente de conformidad pero una de desempeño y mejora.

La norma ISO 9000 se comenzó a implantar en Estados Unidos desde 1990 debido a un efecto en cascada generado, en gran parte, por la publicidad y los medios de comunicación, los cuales definieron a la norma ISO 9000 como “el pasaporte a Europa” que garantizaba competitividad global y que además, la empresa que no se certificara se vería incapaz de comercializar con países europeos. Desde 1993, el tema del pasaporte a Europa dejó de mencionarse, hoy en día los anunciantes simplemente enumeran los programas de cursos tales como: ISO 9000 y las buenas prácticas de manufactura, ISO 9000 y la administración de la calidad total, cómo aplicar la reingeniería a través de la ISO 9000, entre otros.

La norma ISO 9001 fue publicada bajo el título de "sistemas de gestión de calidad", aprobada el por CEN comité europeo de normalización el 15-XII-2000. Y sustituye a la versión anterior ISO 9001:1994, junto con las ISO 9002 e ISO 9003.

II.2 Introducción a la ISO 9000.

Los sistemas de calidad basados en reglamentos y procedimientos estandarizados según normas internacionales de aceptación mundial representan, desde hace algunos años, la mejor opción para las empresas de todos tipos y tamaños que se desenvuelven en diferentes productos y servicios, comprometidas a involucrar procedimientos adecuados y eficientes que reflejen un alto grado de calidad y mejora continua. A diferencia de muchos programas de mejora continua de la calidad, la implantación de estándares, como las normas ISO 9000, no caduca, sino que se renuevan en forma dinámica logrando mantener niveles máximos de calidad en forma permanente. La certificación ISO 9000, para una empresa determinada, no significa la eliminación total de fallas en sus procesos internos, pero ofrece métodos y procedimientos eficaces sistematizados para determinar las causas de los problemas para luego corregirlos y evitar que estos se repitan nuevamente.

La certificación de procedimientos de calidad en empresas que ofrecen bienes y servicios a un mercado determinado representa, en cualquier circunstancia, un mejor posicionamiento de carácter estratégico con respecto al resto de competidores que no han realizado este proceso, sin importar el tamaño de estas organizaciones. La ventaja competitiva que la empresa alcanza, luego de la certificación, se puede resumir en la obtención de tres componentes muy significativos:

- **Calidad de los productos y servicios.** Deben de cumplir y superar las necesidades, gustos y expectativas del cliente.
- **Costos.** Elaborar productos o brindar servicios con precios competitivos.
- **Flexibilidad.** Reflejado en menores tiempos de entrega y mayor gama de productos.

Como consecuencia, se logra mantener satisfechos a los clientes y por supuesto un mejor posicionamiento de mercado.

II.3 Estructura de la norma ISO 9000.

En las normas se pueden encontrar especificaciones técnicas o criterios precisos para ser utilizados de tal forma que se asegure que los materiales, productos procesos y servicios son adecuados para su uso, especialmente en el caso de empresas exportadoras. Para ello ISO ha establecido cerca de 12,000 normas vigentes actualmente a nivel mundial, generadas por consenso gracias a la participación de los organismos de normalización integrados por los comités de los países miembros, tanto plenos correspondientes como suscritos.

Actualmente hay 186 Comités Técnicos que se subdividen en 576 Subcomités, 2,057 grupos de trabajo y 40 grupos de estudio en los que trabajan expertos de países participantes, observadores y organizaciones internacionales. En el comité técnico (ISO/TC 176) participan 68 países de los cuales 15 son observadores conformando un total de alrededor de 300 expertos.

Las normas ISO se desarrollan básicamente en tres etapas:

- Identificación de la necesidad de una norma internacional y definición de su alcance.
- Consenso en las especificaciones de la norma internacional.
- Aprobación del borrador de norma internacional.

La clasificación de los documentos de acuerdo a las etapas de la norma internacional en que estos se encuentran es:

- Propuesta Nueva (New Propose, NP).
- Borrador de Trabajo (Work Draft, WD).
- Borrador de Comité (Committee Draft, CD).
- Borrador de Norma Internacional (Draft International Estándar, DIS).
- Borrador Final de Norma Internacional (Finish Draft International Estándar, FDIS).
- Norma internacional (ISO).

II.4 Modelo para la evaluación del sistema de la calidad.

El modelo de sistema de la calidad sirven para demostrar el cumplimiento de los requerimientos adecuados y también para demostrar la aprobación o registro para el caso de los proveedores, también sirven para demostrar contractualmente la implantación del sistema ante los clientes; además, brindan una guía para la gestión de la calidad interna.

Cuando se evalúan sistemas de gestión de la calidad hay cuatro preguntas básicas que deberían formularse en relación con cada uno de los procesos que es sometido a la evaluación.

- a) ¿Se ha identificado y definido apropiadamente el proceso?
- b) ¿Se han asignado las responsabilidades?
- c) ¿Se han implementado y mantenido los procedimientos?
- d) ¿Es el proceso eficaz para lograr los resultados requeridos?

El conjunto de las respuestas a las preguntas anteriores puede determinar el resultado de la evaluación. La evaluación de un sistema de gestión de calidad puede variar en alcance y comprender una diversidad de actividades tales como auditorias y revisiones del sistema de gestión de la calidad y auto evaluaciones.

II.5 Difusión de la certificación ISO 9000.

El derecho para usar la marca ISO 9000 de una empresa acreditada es muy valioso. A pesar que el valor de la marca puede parecer muy trivial, esto no es cierto. Por desgracia a medida que ha aumentado la importancia de las series de normas ISO 9000, y se ha convertido en un criterio de selección de proveedores.

Cada organismo de evaluadores tiene reglas detalladas que norman el uso de su propia marca, las compañías certificadas pueden usar la marca ISO 9000 (o sus equivalentes) en una gran variedad de formas:

- **Membretes:** se puede incluir la marca en la papelería de la empresa.
- **Literatura de la empresa:** siempre y cuando no se implique que un producto específico esté cubierto por la ISO 9000, se puede utilizar en la mayoría de la literatura y folletos.
- **Medio publicitarios:** también es factible que la publicidad en los medios lleve la marca, sujeta a la restricción de los productos incluidos.
- **Vehículos:** la marca de ISO 9000 puede aparecer en los vehículos utilizados para la entrega y en otros vehículos.
- **Edificios:** se pueden utilizar banderas y otros medios para mostrar la marca en o cerca de las instalaciones de la compañía.
- En actividades de relaciones públicas, como una conferencia de prensa indicando el acontecimiento de la certificación.
- Puede tomar parte en seminarios y charlas informativas.
- Cotizaciones de productos para sus clientes.

Aún que la marca puede ser utilizada en cualquiera de estas formas, el único lugar donde no puede aparecer la marca de ISO 9000 es en los productos, ni en sus empaques, y por extensión no es posible sugerir en ninguna forma que un producto cumple con la norma. Esto es debido a que ISO 9000 es una norma para el manejo de la calidad y no para el producto.

Para el caso de empresas que no han logrado obtener la certificación ISO 9000, será causa de infracción de la ley con derecho a reclamos legales si la marca se usa en forma indebida haciendo declaraciones confusas, por ejemplo: “trabajando en pro de ISO 9000”, “calidad con estándares ISO 9000”, “reconocemos que ISO 9000 es una norma de calidad adecuada”, entre otras.

II.6 Pasos que involucran al proceso de certificación.

Los tres grandes pasos que involucra el proceso de la certificación son: la planeación, la implantación y la consecución de la certificación. Estos procesos se describen a continuación:

La etapa inicial en la certificación ISO 9000 consiste en capacitar al personal ejecutivo de la empresa con el fin de lograr un involucramiento total, formal y directo con los objetivos del proceso y además lograr que se dé un efecto cascada, es decir desde los niveles superiores a los niveles inferiores haciendo ver el éxito de la empresa, luego de la certificación, radicará en que la norma se convertirá en un modo de vida, en una filosofía de compromiso con la calidad. Esta auditoria externa colaborará al buen desarrollo del proceso de certificación, indicando los pasos necesarios que se deben seguir para culminar con éxito el proceso.

El siguiente paso consiste en elegir una organización asesora / conductora del proceso y desarrollo del sistema de calidad externa a la empresa que busca la certificación, esta organización puede ser contratada en el extranjero o puede ser nacional, todo depende del prestigio que esta organización sustente. Luego, se deben crear los documentos que soportarán todo el sistema de gestión de la calidad de la empresa.

II.7 Manuales y registros de procedimientos.

La mayoría de los sistemas ISO 9000 de gestión de la calidad consiste de una estructura jerárquica de documentación que por lo general se estructuran en niveles que dependerán de la complejidad del sistema que pretenda manejar la empresa, esta estructura rara vez excederá cuatro niveles.

La estructura del sistema de calidad se compone de: el “manual de la calidad”, los “procedimientos del sistema de la calidad”, las “instrucciones de trabajo” y los “registros”.

II.7.1 Manual de la calidad.

Los datos que deben incluirse en el manual de la calidad son: nombre y razón social de la empresa, índice, alcance y campo de aplicación, introducción a la empresa, número de revisión, fecha de publicación, lista de distribución y

responsable, política de la calidad, objetivos de la empresa, estructura organizacional y descripción de los elementos que se aplican.

Cada uno de los elementos anteriores deberá ser redactado específicamente para cada caso de cada empresa, buscando cumplir con los objetivos que se pretenden desarrollar.

II.7.2 Procedimientos.

Los procedimientos documentados contribuyen también a la aplicación eficaz del sistema de la calidad establecida en los objetivos siguientes: reducir la variación de los parámetros al mínimo, factibilidad para controlar debidamente los procesos, uniformizar los procesos, reducir la dependencia de personas, definir las necesidades de capacitación.

Puesto que el procedimiento describe la forma de proceder durante la realización de un proceso, tienen que definir las acciones que se toman:

- ¿Quién hace qué?
- ¿Quién realiza las inspecciones y ensayos?
- ¿Quién aprueba qué?
- ¿Quién se hace responsable en qué caso?
- ¿Quién supervisa qué?

Los elementos que se deben incluir en un procedimiento son: objetivo, alcance, definiciones de términos específicos, abreviaturas de términos, responsabilidad y autoridad, enunciado del procedimiento, supervisión, modificaciones, distribución, proceso de documentación, listado de documentación relacionada y anexos.

Los manuales de procedimientos tienden a proporcionar una explicación global. Los procedimientos son importantes; sin embargo, nunca garantizan que no ocurran infortunios o escenarios extraños. En algunos casos, la aplicación rutinaria de los procedimientos puede llevar a escenarios ridículos, e incluso, de vez en cuando estos reemplazan al sentido común.

II.7.3 Instrucciones de trabajo.

Algunas de las recomendaciones que se recopilaron para la redacción efectiva tanto de procedimientos como de instrucciones de trabajo son:

- Identificar todas las necesidades que requieren de procedimientos y/o instrucciones de trabajo.
- Dividir las en secciones manejables.
- Obtener los documentos que ya están disponibles en planta sin aceptarlos como válidos.
- Iniciar delineando los puntos más importantes.
- Identificar el objeto, el resultado esperado y la forma de medir si el documento satisface los propósitos.
- Nunca se debe asumir que el lector del documento conoce de lo que se trata de manifestar a través del documento.
- Utilizar oraciones sencillas y palabras fáciles de entender.
- Escribir lo que se piensa.
- Dar ejemplos en los anexos para facilitar la comprensión al lector.
- Evitar el uso de adverbios como “muy”, “satisfactorio”, “extremadamente” ya que estos términos son relativos.
- Evitar el uso repetitivo de las mismas palabras.
- Poner atención a los detalles.
- Limitar los párrafos a un objetivo solamente.
- Evitar las ambigüedades.
- Evitar los modismos.
- Evitar usar demasiadas abreviaturas, de tal forma que se dificulte la lectura del documento.
- Utilizar títulos y encabezados cortos.
- Dejar que alguien lea lo que se ha escrito y siga las instrucciones a manera de ensayo.

II.7.4 Registros.

Los registros de la calidad, son datos relativos a la calidad que surgen, por ejemplo, de los resultados de distintas inspecciones y ensayos: revisión y emisión del diseño, revisión y emisión de planos, inspecciones y ensayos de aceptación del subcontratista, inspección y ensayos de recepción, ensayos de proceso, ensayos finales, ensayos de puesta en marcha y verificación práctica durante el servicio.

Los registros de calidad pueden ser:

- Registros de revisión por la dirección.
- Registros de revisión del contrato.
- Registros de revisión del diseño.
- Registros de revisión de verificación del diseño.
- Registros de revisión de los subcontratistas.
- Registros de los productos suministrados por los clientes, no aptos para su uso.
- Registros de la identificación de los productos.
- Registros de la capacidad de los procesos.
- Registros de la aptitud de los equipos.
- Registros de la calificación del personal.
- Registros de inspección y ensayo.
- Registros de la calibración del equipo.
- Registros de no conformidades.
- Registros de investigación de no conformidades.
- Registros de acciones correctivas y preventivas tomadas.
- Registros de productor reprocesados y reparados.
- Registros de la calidad de subcontratistas.
- Registros de las auditorías internas y externas.
- Registros de capacitaciones.
- Registros de quejas y reclamos de los clientes.

- Registros de no conformidades encontradas durante el servicio posventa y las acciones correctivas tomadas.
- Registros de las técnicas estadísticas utilizadas.

II.8 Implantación de ISO.

Una de las mejores maneras de comenzar la implantación ISO 9000 consiste en comenzar siguiendo los párrafos política de calidad, control de productos no conformes y acción preventiva y correctiva.

El proceso de implantación no debería, bajo una guía adecuada, tomar más de seis a ocho meses. Sin embargo no es probable que esto ocurra, pues es fácil que las empresas se distraigan con las actividades y tareas cotidianas que supone la administración de una empresa y no parece concentrarse en los esfuerzos de implantar ISO 9000. Además del cambio de cultura en los empleados que implica trabajar constantemente buscando la mejora continua de los procesos y además documentarlos.

Además el trabajo del auditor interno perdura hasta esta etapa pues su trabajo consiste en realizar auditorias internas de la calidad, las cuales se consideran auto exámenes sistemáticos de cumplimiento de los procedimientos y su interrelación adecuada de unos con otros para alcanzar los objetivos.

Es aconsejable proceder luego con una pre-auditoria de certificación, la que se considera una simulación de auditoria de certificación con el fin de medir el grado de implantación del sistema y de generar confianza entre el personal al verse sometidos a este proceso. El producto de este simulacro es detectar no conformidades menores y generar correcciones necesarias en los métodos y procedimientos.

Luego de este proceso, la organización asesora puede anunciar que el sistema de gestión de la calidad de la empresa se encuentra “apto para ser

recomendado ante el organismo acreditado para ser certificado bajo la norma ISO 9000”.

Luego se realiza la auditoria de certificación ante el organismo acreditado y la certificación es otorgada. En caso que ésta fuera denegada, la empresa tendrá un período prudencial para corregir las no conformidades detectadas e intentarlo nuevamente.

II.9 Consecución de la certificación.

El período de validez de la certificación es de tres años durante los cuales es necesario llevar a cabo auditorias de seguimiento, estas son obligatorias y deben ser ejecutadas por lo menos cada seis meses en los que se evalúan las mejoras que se le hacen al sistema pues la característica dinámica del nuevo sistema de gestión de la calidad implantado es lo que garantiza la efectividad de lograr modificar la operatividad de las actividades con el objetivo de cumplir con los nuevos requerimientos de los clientes.

Un nuevo proceso similar a la certificación se efectúa para lograr renovar la certificación de la empresa en ISO 9000. Para la mayoría de las empresas pequeñas, con hasta cincuenta empleados, el costo de registro de tres años, incluyendo dos auditorias anuales de consecución, no debe costar, en promedio, más de US\$ 8,000 a US\$ 12,000, aproximadamente US\$ 3,000 a US\$ 4,000 al año (costos cotizados para la SAGARPA en el estado de Hidalgo). Pero por otro lado, al lograr justificar estos gastos, un sistema de calidad efectivo hará que el producto o servicio sea mejor ante los ojos del cliente, en cualquier mercado los compradores se muestran dispuestos a pagar más por algo que es mejor, porque tiene más valor. La certificación ISO 9000 y la implantación exitosa del sistema de calidad pueden ofrecer la posibilidad de aumentar los precios, cualquier incremento en el precio se carga en las utilidades y se puede aplicar contra los costos del establecimiento y operación de la certificación ISO 9000.

Los costos mencionados anteriormente pueden llegar a parecer exorbitantes para empresas que no poseen de primera mano los recursos necesarios para llegar a obtener una certificación de este tipo, pero en algunos casos la certificación es posible si se cuenta con una serie de componentes a favor del sector a la cual esta empresa pertenece como por ejemplo la legislación del país, programas de apoyo al sector productivo o de servicios, colaboración de organismos gremiales, colaboración gubernamental, colaboraciones internacionales, entre otras.

II.10 Introducción ISO 9001.

Es un método de trabajo, que se considera tan bueno, que es el mejor para mejorar la calidad y satisfacción de cara al consumidor. La versión actual, [ISO 9001:2000](#), que ha sido adoptada como modelo a seguir para obtener la certificación de calidad.

Y es a lo que tiende, y debe de aspirar toda empresa competitiva, que quiera permanecer y sobrevivir en el exigente mercado actual.

Estos principios básicos de la gestión de la calidad, son reglas de carácter social encaminadas a mejorar la marcha y funcionamiento de una organización mediante la mejora de sus relaciones internas. Estas normas, han de combinarse con los principios técnicos para conseguir una mejora de la satisfacción del cliente.

La norma ISO 9001, mejora los aspectos organizativos de una empresa, que es un grupo social formada por individuos que interaccionan. Sin calidad técnica. No es posible producir en el competitivo mercado presente. Y una mala organización, genera un producto de deficiente calidad que no sigue las especificaciones de la dirección.

Puesto que la calidad técnica se presupone. ISO 9001 propone unos sencillos, probados y geniales principios para mejorar la calidad final del producto

mediante sencillas mejoras en la organización de la empresa que a todos benefician.

Toda mejora, redundando en un beneficio de la calidad final del producto, y de la satisfacción del consumidor. Que es lo que pretende quien adopta la norma como guía de desarrollo empresarial.

II.11 Nomenclatura.

II.11.1 Proceso.

Una actividad u operación que recibe entradas y las convierte en salidas puede ser considerado proceso. Casi todas las actividades y operaciones relacionadas con un servicio o producto.

En una organización existen diferentes **procesos** conectados entre sí. A menudo, la salida de un proceso puede ser la entrada de otro. La identificación y gestión sistemática de los diferentes procesos desarrollados en una organización, y particularmente la interacción entre tales procesos, puede ser referida como "la aproximación del proceso" a la gestión o gestión de los procesos.

II.11.2 El sistema de gestión de la calidad.

Se basa en los principios de aproximación al proceso y la orientación al **cliente**. La adopción de dichos principios debería facilitar clientes con un nivel de confianza más alto que el producto (incluyendo servicio) satisfará sus requisitos e incrementa su grado de satisfacción.

II.11.3 Control de la calidad.

Conjunto de técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para verificar los requisitos relativos a la calidad del producto o servicio.

II.11.4 Gestión de la calidad.

La gestión de la calidad es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, necesarias para dar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos de calidad.

II.11.5 Calidad total – excelencia.

Es una estrategia de gestión cuyo objetivo es que la organización satisfaga de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de los clientes, empleados, accionistas y de la sociedad en general.

II.11.6 Calidad, antiguo concepto.

Es el grado de acercamiento a unas especificaciones o patrones que se consideran ideales. La calidad, solo afecta al fabricante, que es quien dictamina las especificaciones de fabricación.

Hasta ahora, la forma de mejorar la calidad, venía determinado por el cumplimiento de determinadas características en el producto.

La tecnología, conocimientos y descubrimientos de las técnicas de producción, hacen que los productos se acerquen cada vez más a las características ideales. Y la reducción de costos, hace a todos los productos igual de competitivos.

II.11.7 Calidad, nuevo concepto.

Es el grado de acercamiento a las necesidades y expectativas de los consumidores. Cumpliendo las necesidades y expectativas de los consumidores, se consigue satisfacción en el consumidor, que esta transmite a su entorno, generando más satisfacción.

II.12 Certificación en gestión de la calidad.

La certificación en la norma ISO 9001, es un documento con validez legal, expedido por una entidad acreditada. Y que certifica, que usted cumple las más estrictas normas de calidad, en aras a una mejora de la satisfacción del cliente.

Hay dos tipos de certificaciones, de empresa y de producto. Estas últimas, solo tienen en cuenta la calidad técnica del producto. Y no la satisfacción del cliente, de la que se ocuparía la certificación de empresa. Si una empresa está certificada, todos sus productos lo están.

Las certificaciones [ISO 9001:2000](#), vienen a ser como un reconocimiento a la empresa, que realmente le interesa el resultado de su trabajo, y la aceptación y satisfacción que este genera en el consumidor.

Las certificaciones, son concedidas si se cumplen los requisitos determinados por la empresa y la compañía de certificación, es garantía de calidad. Temporalmente, en principio cada año, las empresas se ven sometidas a una auditoría por parte de la empresa de certificación. A la que se le exigen los más altos niveles de honradez, seriedad, fiabilidad y experiencia.

Dicha auditoría, va a exigir una mejora de los resultados respecto a la auditoría anterior. Por lo que es requisito indispensable para renovar la certificación haber mejorado la calidad del producto. Si no se supera la auditoría en determinados plazos e intento, se pierde la certificación.

La certificación, es garantía de calidad. Es demandada por los consumidores, y por las empresas certificadas. Estas empresas, suelen exigir la misma certificación a sus proveedores que permita a ambos mejorar y prosperar mediante productos de elevada calidad. Esta estrategia de gestión de la calidad, es la que se considera óptima para lograr estos objetivos.

Y aunque no se esté certificado, es a lo que todas las empresas deben aspirar y lograr. La norma ISO 9001, es una buena forma de mejorar el resultado final de la organización, sin incurrir en elevados costes. Mediante la auto-acción interna sobre la organización y componentes de la empresa.

II.12.1 Diagrama de certificación (véase en figura N° 5).

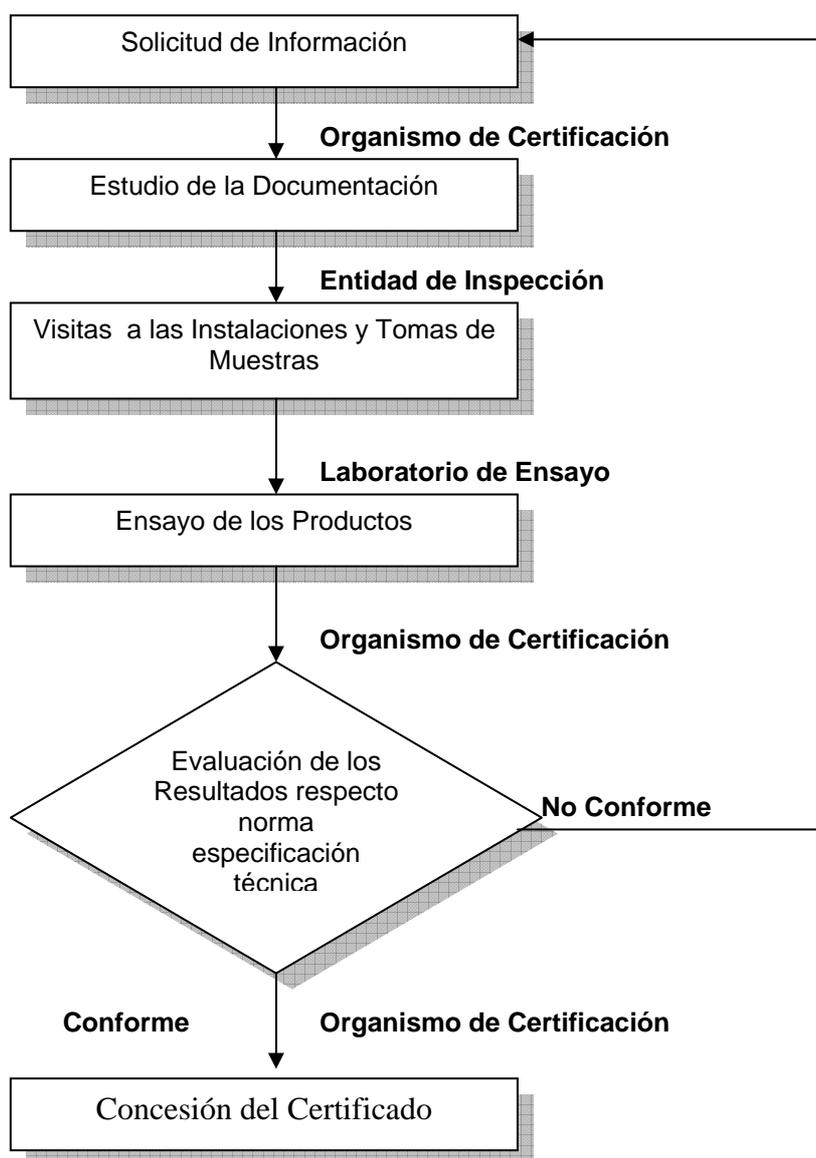


Figura No. 5 Diagrama de Certificación. **Fuente:** 7) ISO 9001 Norma de calidad. http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_gestion_calidad.html

II.13 ISO 9001 introducción a la norma.

Básicamente, la norma ISO 9001, son un conjunto de reglas de carácter social y organizativo para mejorar y potenciar las relaciones entre los miembros de una organización. Cuyo último resultado, es mejorar las capacidades y rendimiento de la organización, y conseguir un aumento por este procedimiento de la calidad final del producto.

Para el autor, este conjunto de reglas, nace de la fusión del método científico hipótesis (planes), prueba (proceso), tesis (datos y gestión) y vuelta a empezar (mejora continua), y las filosofías orientales bajo el maquillaje de sociología primacía del grupo, liderazgo, participación. A las que se ha añadido un poco de teoría económica, enfoque hacia el cliente y de auténtica sociología, participación y relaciones. Este tipo de metodología, produce un aumento de la calidad final del producto, y mejora la capacidad de la empresa a un bajo coste. No cuesta nada llevarse bien con los miembros de la organización.

II.14 ISO 9001 principios de la norma de calidad.

Estos sencillos principios, se consideran básicos en cualquier empresa que quiera perdurar en el mercado. Aunque no se quiera obtener la certificación. Es recomendable seguir los principios de la norma. Estos mejoran la capacidad de competencia y permanencia de cualquier empresa u organización.

II.15 Los 8 principios básicos de la gestión de la calidad o excelencia.¹³

1. Organización enfocada al cliente.

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto comprender sus necesidades presentes y futuras, sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

2. Liderazgo.

Los líderes establecen la unidad de propósito y dirección de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente para lograr los objetivos de la organización.

3. Compromiso de todo el personal.

El personal, con independencia del nivel de la organización en el que se encuentre, es la esencia de la organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización.

¹³ H. Fernández, Gestión de la calidad ISO 9001, s.f.

4. Enfoque a procesos.

Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.

5. Enfoque del sistema hacia la gestión.

Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos interrelacionados para un objeto dado, mejora la eficiencia y la eficacia de una organización.

6. La mejora continua.

La mejora continua debería ser el objetivo permanente de la organización.

7. Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones.

Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información.

8. Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores.

Una organización y sus proveedores son independientes y una relación mutuamente benéfica intensifica la capacidad de ambos para crear valor y riqueza.

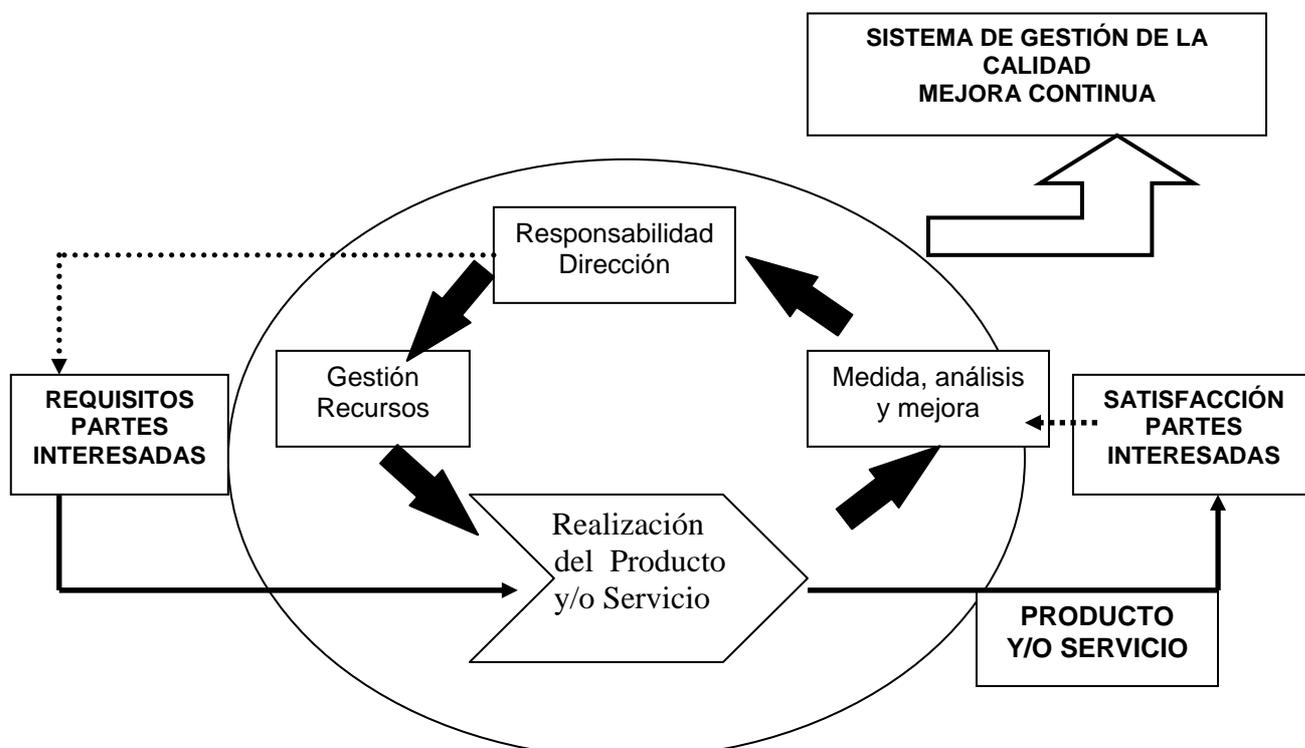


Figura No. 6 Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos.

Fuente: 7) ISO 9001 Norma de calidad.

http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_gestion_calidad.html

La especificación ISO 9001:2000, es la plasmación articular de los procedimientos vistos en la página anterior sobre los principios de la norma ISO 9001, la ideología y teoría que rige la aplicación de la norma.

Está publicado bajo el título de "sistemas de gestión de calidad" como muestra la figura N° 6. Aprobada el por CEN comité europeo de normalización el 15-XII-2000. Y sustituye a la versión anterior ISO 9001:1994, junto con las ISO 9002 e ISO 9003.

II.16 Necesidad de la norma ISO 9001:2000.

El modelo propuesto en la norma [ISO 9001](#) en su versión del año 2000, es sin lugar a dudas, una evolución natural de las demandas de las organizaciones públicas y privadas para contar con herramientas de gestión más sólidas y efectivas para hacerse al incierto mar de la globalización y capitalizar sus esfuerzos.

Como sabemos, los cambios en las normas ISO 9001:2000, fueron muy representativos en cuanto a los principios básicos de la gestión de la calidad. Una vez que surge la idea de llevar a cabo todo un proceso de trabajo que con llevara a la certificación internacional, es necesario enfocarse primeramente en los principios que rigen la [norma ISO 9001](#), ya que son considerados como la base de todo un proceso de cambios.

Los requisitos de la norma ISO 9001:2000 son flexibles y algunos de ellos se pueden omitir dependiendo de las necesidades o características de cada organización. Dentro de este trabajo se ha buscado una forma clara de dar a conocer todo un proceso que va desde una idea hasta el reconocimiento internacional para una empresa, organización, institución etc.

La experiencia acumulada por la implementación de las normas ISO 9001 en cientos de miles de organizaciones en todo el mundo indican la necesidad de mejorarlas, hacerlas más amigables sobre todo para la pequeña y mediana empresa. Dicha experiencia ha mostrado que los resultados deseados se

alcancen mas eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. En consecuencia uno de los caminos para lograr la mejora fue adoptar un sistema de gestión con un enfoque de procesos para lo cual se requiere desarrollar un modelo.

II.17 ISO 9001:2000 Especificaciones y requerimientos.

4.0 Sistema de gestión de la calidad.

Una organización que adopte el enfoque anterior genera confianza en la capacidad de sus procesos en la calidad de sus productos y proporciona las bases para la mejora continua.

4.1. Requisitos generales.

Identificación, secuencia e interacción de los procesos. Definir métodos de control, seguimiento y medición de los procesos. Fijar acciones para alcanzar los objetivos planificados.

4.2. Requisitos de la documentación.

4.2.1. Generalidades.

La documentación debe incluir política de calidad y objetivos de calidad, manual de calidad, procedimientos documentados, registros.

4.2.2. Manual de la calidad.

Contendrá el alcance del SGC, procedimientos documentados o referencia a los mismos, descripción de la interacción entre los procesos.

4.2.3. Control de la documentación.

Edición, revisión, aprobación de documentos y control de documentos obsoletos.

4.2.4. Control de los registros.

Ubicación, archivo, tiempo de archivo y control de acceso.

5.0 Responsabilidad de la dirección.

La Alta Dirección debe tener compromiso con el sistema de gestión de la calidad y su mejora continua.

5.1. Compromiso de la dirección.

Comunicación a la organización, definir política y objetivos de calidad, revisión de sistema y disponibilidad de recursos.

5.2. Enfoque al cliente.

Identificar, definir y comprender las necesidades y requisitos del cliente.

5.3. Política de la calidad.

Giro de la organización, satisfacción del cliente, compromiso de mejora.

5.4. Planificación.**5.4.1. Objetivos de la calidad.**

Documentar objetivos (consecuentes con política y con mejora continua). Deben ser medibles.

5.4.2. Planificación del sistema de gestión de la calidad.

Documentada y consecuente con el resto de requisitos.

5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación.**5.5.1. Responsabilidad y autoridad.**

Definir responsabilidades y autoridad.

5.5.2. Representante de la dirección.

Miembro de la alta dirección. Control y seguimiento de sistema.

5.5.3. Comunicación interna.

Comunicación horizontal y vertical.

5.6. Revisión por la dirección.

Se tendrá en cuenta: auditorias, voz del cliente, seguimiento de objetivos, procesos, productos y/o servicios, acciones correctivas y preventivas.

5.6.1. Generalidades.**5.6.2. Entradas para la revisión.****5.6.3. Salidas de la revisión.****6.0 Gestión de los recursos.****6.1. Gestión de los recursos.**

Identificar y aportar recursos.

6.2. Recursos humanos.**6.2.1. Generalidades.**

Definir y comunicar funciones y responsabilidades del personal.

6.2.2. Competencia, toma de conciencia y formación.

Determinar necesidades de formación, facilitar y evaluar eficacia de la formación. Mantener registros.

Sensibilizar a toda la organización sobre la importancia de la política de calidad, impacto del trabajo en la calidad, mejora, responsabilidades y consecuencias.

6.3. Infraestructura.

Espacio de trabajo, equipos, mantenimiento y servicios de apoyo.

6.4. Ambiente de trabajo.

Salud e higiene, métodos de trabajo, ética y condiciones ambientales.

7.0 Realización del producto.**7.1. Planificación de la realización del producto.**

Identificar y gestionar los procesos que afectan a la calidad de los productos y/o servicios. Se debe definir métodos, control de proceso, parámetros, normas y mediciones.

7.2. Procesos relacionados con los clientes.**7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto.**

Identificar requisitos del cliente, incluidos los legales.

7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

Requisitos definidos y documentados, registros pedidos verbalmente y resolver diferencias.

7.2.3. Comunicación con el cliente.

Información del producto y/o servicio, voz del cliente y pedidos.

7.3. Diseño y desarrollo.**7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo.**

Planes de diseño: etapas, equipo, revisión, verificación y validación.

7.3.2. Entradas al diseño y desarrollo.

Requisitos del cliente, legales y medioambientales.

7.3.3. Resultados del diseño y desarrollo.

Cumplir requisitos de entrada, criterio de aceptación y características especiales.

7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo.

Identificar problemas, evaluar capacidad de cumplir con los requisitos.

7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo.

Verificación en etapas planificadas.

7.3.6. Validación del diseño y desarrollo.

Comprobación de que el producto y/o servicio cumple con los requisitos definidos.

7.3.7. Control de cambios del diseño y desarrollo.

Antes de realizar el cambio se debe determinar el efecto en el resto del diseño, así como entre las partes del producto y/o servicio.

7.4. Compras.**7.4.1. Proceso de compras.**

Evaluación y selección de proveedores.

7.4.2. Información de las compras.

Requisitos, métodos y documentación.

7.4.3. Verificación de los productos comprados.

Verificación de los Productos y/o servicios.

7.5. Producción y prestación del servicio.**7.5.1. Control de la producción y de la prestación del servicio.**

Mantenimiento, entorno del trabajo, normas de trabajo, medición y estado.

7.5.2. Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio.

Identificación de procesos especiales, precalificación de procesos.

7.5.3. Identificación y trazabilidad.

Identificación del producto y/o servicio. La trazabilidad se implantara cuando sea un requisito específico.

7.5.4. Propiedad del cliente.

Verificación, almacenamiento, conservación y comunicación con el cliente.

7.5.5. Preservación del producto.

Manipulación, embalaje, almacenamiento y entrega.

7.6. Control de los dispositivos de seguimiento y de medición.

Controlar, calibrar, conservar, manejar y almacenar los equipos de medición y prueba.

8.0 Mediciones, análisis y mejora.

Nos pide que establezcamos procesos de inspección y supervisión para demostrar en todo momento la conformidad del servicio, del sistema de gestión y de la mejora continua.

8.1. Generalidades.

El proceso de análisis y medición debe demostrar la eficacia de la gestión y la mejora del sistema de gestión de calidad. Periódicamente se evaluará la efectividad de las mediciones. Los resultados son una entrada a la revisión por la dirección.

8.2. Seguimiento y medición.**8.2.1. Satisfacción del cliente.**

Seguimiento satisfacción o insatisfacción del cliente.

8.2.2. Auditorías internas.

Seguimiento sistema, procesos y producto.

8.3. Control del producto no conforme.

Bloqueo producto no conforme, análisis de no conformidades, destino de producto no conforme; reparado, aceptados mediante permiso, recalificados, rechazados, concesiones de clientes y verificación de reproceso o retrabado.

8.4. Análisis de datos.

Efectividad y adecuación del sistema de gestión de calidad. Tendencias en las operaciones de proceso, satisfacción y/o insatisfacción del cliente, conformidad a los requisitos del cliente, características del producto, procesos y/o servicios.

8.5. Mejora.

8.5.1. Mejora continua.

Incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas.

8.5.2. Acción correctiva.

Eliminar y reducir causas de no conformidad.

8.5.3. Acción preventiva.

Eliminar y reducir causas potenciales de no conformidad.

II.18 Correspondencia entre la versión ISO 9001:1994 e ISO 9001:2000

Tabla Nº 3 Correspondencia entre la versión ISO9001:1994 e ISO 9001:2000.

ISO 9001:1994	ISO/DIS 9001:2000
1 Objeto y campo de aplicación	1 Objeto y campo de aplicación
1.1 Generalidades	
1.2 Exclusiones permitidas	
2 Normas para consulta	2 Referencias normativas
3 Términos y definiciones	3 Definiciones
4 Sistemas de gestión de calidad	
4.1 Requisitos generales	4.2.1 Generalidades
4.2 Requisitos generales de documentación	4.2.2 Procedimientos del sistema de la calidad
5 Responsabilidad de la dirección	
5.1 Compromiso de la dirección	4.1 Responsabilidades de la dirección 4.1.2.2 Recursos 4.2.1 Generalidades
5.2 Enfoque al cliente	
5.3 Política de calidad	4.1.1 Política de la calidad
5.4 Planificación	
5.4.1 Objetivos de la calidad	4.1.1 Política de la calidad 4.2.1 Generalidades
5.4.2 Planificación de la calidad	4.2.3 Planificación de la calidad
5.5 Administración	
5.5.1 Generalidades	
5.5.2 Responsabilidad y autoridad	4.1.2 Organización 4.1.2.1 Responsabilidad y autoridad

Fuente: XVII Congreso nacional de la ANCPUAC.

Tabla Nº 3 (continuación).

ISO 9001:1994	ISO/DIS 9001:2000
5.5.3 Representante de la dirección	4.1.2.3 Representante de la dirección
5.5.4 Comunicación interna	
5.5.5 Manual de localidad	4.2.1 Generalidades
5.5.6 Control de documentos	4.5 Control de la documentación y de los datos
5.5.7 Control de los requisitos de la calidad	4.16 Control de los registros de la calidad
5.6 Revisión por la dirección.	4.1.3 Revisión por la dirección
5.6.1 Entradas	4.1.3 Revisión por la dirección
5.6.2 Salidas	4.1.3 Revisión por la dirección
6 Gestión de los recursos	4.1.2.2 Recursos
6.1 Suministro de recurso	4.1.2.2 Recursos
6.2 Recursos humanos	
6.2.1 Asignación de personal	4.1.2.1 Responsabilidad y autoridad
6.2.2 Formación, Sensibilización y competencia	4.18 Formación
6.3 Instalaciones	4.9 Control de procesos
6.4 Ambiente de trabajo	4.9 Control de procesos
7 Realización del producto	
7.1 Planificación de los procesos de realización	4.2.3 Planificación de la calidad 4.9 Control de procesos 4.10 Inspección y ensayo/prueba 4.15 Manipulación, almacenamiento, embalaje, conservación y entrega 4.19 Servicio postventa
7.2 Procesos relacionados con el cliente	
7.2.1 Identificación de los requisitos de cliente	
7.2.2 Revisión de los requisitos del producto	4.3 Revisión del contrato
7.2.3 Comunicación con el cliente	
7.3 Diseño y/o desarrollo	4.4 Control del diseño
7.3.1 Planificación del diseño y/o desarrollo	4.4.2 Planificación del diseño y del desarrollo 4.4.3 Interfaces organizativas y técnicas
7.3.2 Entradas del diseño y/o desarrollo	4.4.4 Entradas al diseño
7.3.3 Calidad del diseño y/o desarrollo	4.4.5 Salidas del diseño
7.3.4 Revisión del diseño y/o desarrollo	4.4.6 Revisión del diseño
7.3.5 Verificación del diseño y/o desarrollo	4.4.7 Verificación del diseño
7.3.6 Validación del diseño y/o desarrollo	4.4.8 Validación del diseño

Fuente: XVII Congreso nacional de la ANCPUAC.

Tabla Nº 3 (continuación).

ISO 9001:1994	ISO/DIS 9001:2000
7.3.7 Control de los cambios del diseño y/o desarrollo	4.4.9 Cambios del diseño
7.4 Compras	
7.4.1 Control de compras	4.6 Compras
7.4.2 Información de las compras	4.6 Compras
7.4.3 Verificación de los productos comprados	4.6 Compras
7.5 Operaciones de producción y de servicios	
7.5.1 Control de las operaciones	4.9 Control de procesos 4.10 Inspección y ensayo/prueba 4.12 Estado de inspección y ensayo/prueba 4.19 Servicio posventa
7.5.2 Identificación y trazabilidad.	4.8 Identificación y trazabilidad de los productos
7.5.3 Bienes del cliente	4.7 Control de los productos suministrados por los clientes
7.5.4 Conservación del producto	4.15 Manipulación, almacenamiento, embalaje, conservación y entrega
7.5.5 Validación de procesos	4.9 Control de procesos
7.6 Control de equipos de medida y seguimiento	4.11 Control de los equipos de inspección, medición y ensayo/prueba
8 Medida, análisis y mejora	
8.1 Planificación	4.10 Inspección y ensayo/prueba 4.20 Técnicas estadísticas
8.2 Medida y seguimiento	
8.2.1 Satisfacción del cliente	
8.2.2 Auditoría interna	4.17 Auditorías de la calidad internas
8.2.3 Medida y seguimiento de los procesos.	4.20 Técnicas estadísticas
8.2.4 Medidas y seguimiento del producto	4.10 Inspección y ensayo/prueba 4.20 Técnicas estadísticas
8.3 Control de no conformidades	4.13 Control de los productos no conformes
8.4 Análisis de datos	4.14 Acciones correctivas y preventivas 4.20 Técnicas estadísticas
8.5 Mejora	
8.5.1 Planificación de la mejora continua	4.1.3 Revisión por la dirección 4.9 Control de procesos
8.5.2 Acciones correctivas	4.14 Acciones correctivas y preventivas
8.5.3 Acciones preventivas.	4.14 Acciones correctivas y preventivas

Fuente: XVII Congreso nacional de la ANCPUAC.

II.19 Principales cambios de la norma ISO 9000 versión 2000.¹⁴

- El número de normas en la familia ISO 9000 se redujo, simplificando su selección y uso. La "serie principal" está conformada por cuatro normas, diseñadas para ser usadas como un paquete integral para obtener los máximos beneficios:
 - ISO 9000, sistemas de gestión de la calidad - fundamentos y vocabulario.
 - ISO 9001, sistemas de gestión de la calidad - requisitos (en adelante la única norma certificable de la serie).
 - ISO 9004, sistemas de gestión de la calidad - directrices para la mejora del desempeño.
 - ISO 19011, directrices sobre la auditoria de sistemas de gestión de la calidad y ambientales.
- Ha sido corregido el énfasis en la certificación en ISO 9000, para que no se anteponga al uso de las normas para la mejora de la calidad. La norma ISO 9001 (requisitos del sistema de calidad) y la norma ISO 9004 (mejora del desempeño de la organización) han sido diseñadas expresamente para ser utilizadas en paralelo, como un "conjunto coherente".
- Aunque las grandes organizaciones manufactureras fueron las primeras en adoptar las normas ISO 9000, hay nuevas implementaciones en las pequeñas y medianas empresas, en los sectores de servicios y la administración pública en muchos países. Para simplificar la comprensión y facilitar el implementar en estos sectores, el vocabulario utilizado en las normas revisadas se encuentra menos orientado a la industria manufacturera y resulta más accesible para el usuario.
- Mientras que la mayoría de las organizaciones son administradas a través de estructuras jerárquicas funcionales, los productos y servicios son producidos, vendidos y entregados a través de procesos de negocios que operan relacionándose entre sí funcionalmente.

¹⁴ L. Pérez, Calidad ISO 9000 mx, s.f.

Estos procesos toman elementos de entrada de una variedad de fuentes, y los mezclan o transforman (aportándoles valor) para producir los resultados deseados. Las normas ISO 9000:2000 son reestructuradas según un modelo de proceso de negocios que representa de forma más precisa el modo en que las organizaciones operan realmente, que la estructura lineal de 20 requisitos de las normas de 1994. La base de la estructura son cuatro nuevas cláusulas principales, que son:

- Responsabilidad de la dirección.
 - Gestión de los recursos.
 - Realización del producto.
 - Medición, análisis y mejora.
-
- "Calidad" en la serie de normas ISO 9000 significa cumplir con las necesidades y expectativas del cliente. Este enfoque se refuerza en las normas revisadas a través de la adición del requisito de medir la satisfacción del cliente.
 - La responsabilidad de la alta dirección en relación con la calidad se refuerza y amplía en las normas revisadas, al incluir los requisitos para la comunicación con el personal y los clientes.
 - La serie ISO 9000:2000 a la mejora continua un requisito explícito, y el ciclo planear, hacer, verificar y actuar (PHVA) como una parte integral de las normas revisadas.
 - La norma ISO 9001 ha sido diseñada buscando la mayor compatibilidad posible con la norma ISO 14001 sobre sistemas de gestión ambiental. La futura norma de auditorías ISO 19011 será aplicable a ambas.

CAPÍTULO III

Secretaría de agricultura, ganadería, desarrollo rural, pesca y alimentación.

III.1 Introducción.

La secretaría de agricultura, ganadería, desarrollo rural, pesca y alimentación (SAGARPA) en el estado de Hidalgo, con domicilio en la carretera Pachuca-Tulancingo km. 1.5 (104-A), colonia Felipe Ángeles y es una dependencia del poder ejecutivo federal que tiene a su cargo el ejercicio de las atribuciones que le asigna la ley orgánica de la administración pública federal, las leyes que resulten aplicables, así como los reglamentos, decretos, acuerdos y órdenes del presidente de los estados unidos mexicanos.

A la secretaría corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

I. Formular, conducir y evaluar la política general de desarrollo rural y administrar y fomentar las actividades agrícolas, pecuarias, pesqueras y

acuícolas, a fin de elevar el nivel de vida de las familias que habitan en el campo, en coordinación con las dependencias competentes.

II. Promover la generación del empleo en el medio rural, así como establecer programas y acciones que tiendan a fomentar la productividad y la rentabilidad de las actividades económicas rurales, acuícolas y pesqueras.

III. Integrar e impulsar proyectos de inversión que permitan canalizar, productivamente, recursos públicos y privados al gasto social en el sector rural y pesquero; coordinar y ejecutar la política nacional para crear y apoyar empresas que asocien a grupos de productores rurales, acuícolas y pesqueros a través de las acciones de planeación, programación, concertación, coordinación, de aplicación, recuperación y revolvencia de recursos, para ser destinados a los mismos fines; así como de asistencia técnica y de otros medios que se requieran para ese propósito, con la intervención de las dependencias y entidades de la administración pública federal correspondientes y de los gobiernos estatales y municipales, y con la participación de las organizaciones sociales y de productores del sector agroalimentario.

IV. Fomentar los programas y expedir normas oficiales mexicanas en las materias de su competencia.

V. Promover y coordinar la expedición de normas mexicanas de calidad para productos agrícolas, pecuarios y pesqueros, así como el establecimiento de un sistema nacional de inspección y certificación de calidad que garantice su cumplimiento.

VI. Procesar y difundir la información estadística y geográfica referente a la oferta y la demanda de productos relacionados con actividades del sector rural, acuícolas y pesquero.

VII. Apoyar, en coordinación con la secretaría de educación pública, las actividades de los centros de educación agrícola, acuícolas y pesquera media superior y superior; y establecer y dirigir escuelas técnicas de agricultura,

ganadería, apicultura, acuicultura, pesca, avicultura y silvicultura, en los lugares que proceda.

VIII. Organizar y fomentar las investigaciones agrícolas, ganaderas, avícolas, acuícolas, apícolas y silvícolas, estableciendo institutos experimentales, laboratorios, estaciones de cría, semilleros y viveros, vinculándose a las instituciones de educación superior de las localidades que correspondan, en coordinación, en su caso, con la secretaría de medio ambiente y recursos naturales.

IX. Formular, dirigir y supervisar los programas y actividades relacionados con la asistencia técnica y la capacitación de los productores rurales, acuícolas y pesqueros.

X. Promover el desarrollo de la infraestructura industrial y comercial de la producción agropecuaria, acuícolas y pesquera en coordinación con la secretaría de economía.

XI. Promover la integración de asociaciones rurales, acuícolas y pesqueras.

XII. Elaborar, actualizar y difundir un banco de proyectos y oportunidades de inversión en el sector rural, acuícolas y pesquero.

XIII. Participar junto con la secretaría de medio ambiente y recursos naturales en la conservación de los suelos agrícolas, pastizales y bosques, y aplicar las técnicas y procedimientos conducentes.

XIV. Definir y aplicar las políticas para la conservación de los recursos fotoeléctricos para la alimentación y la agricultura del país.

XV. Fomentar y organizar la producción económica del artesanado, de las artes populares y de las industrias familiares del sector rural y pesquero, con la participación que corresponda a otras dependencias o entidades.

XVI. Coordinar las acciones que el ejecutivo federal convenga con los gobiernos locales para el desarrollo rural, acuícolas y pesquero de las diversas regiones del país.

XVII. Proponer el establecimiento de políticas en materia de asuntos internacionales y de comercio exterior, agropecuarios y pesqueros, las que se realizarán con la participación que las disposiciones legales prevén para las secretarías de relaciones exteriores y de economía.

XVIII. Participar con la secretaría de salud en la instrumentación de programas para el control de la inocuidad de los alimentos.

XIX. Promover acciones tendientes a que las empresas de alimentos adopten y optimicen sistemas internacionales de autocontrol y logren certificaciones o reconocimientos internacionales de calidad, así como proponer un sistema de estímulos y beneficios para las empresas.

XX. Organizar y mantener actualizados los estudios económicos sobre la calidad de vida rural y pesquera, con objeto de establecer los medios y procedimientos para mejorarla.

XXI. Organizar y patrocinar congresos, ferias, exposiciones y concursos agrícolas, pecuarios, acuícolas y pesqueros, así como de otras actividades que se desarrollen principalmente en el medio rural.

XXII. Participar con la secretaría de hacienda y crédito público en la determinación de los criterios generales para el establecimiento de los estímulos fiscales y financieros necesarios para el fomento de la producción rural, acuícolas y pesquera, así como evaluar sus resultados.

XXIII. Programar y proponer, con la participación que corresponde a la secretaría de medio ambiente y recursos naturales, la construcción de pequeñas obras de irrigación; y proyectar, ejecutar, y conservar bordos, canales, tajos, abrevaderos y jagüeyes que compete realizar al gobierno federal

por sí o en cooperación con los gobiernos de los estados, los municipios o los particulares.

XXIV. Participar, junto con la secretaría de medio ambiente y recursos naturales, en la promoción de plantaciones forestales, de acuerdo con los programas formulados y que compete realizar al gobierno federal por sí o en cooperación con los gobiernos de los estados, los municipios o los particulares.

XXV. Fomentar, a través de la comisión nacional de acuicultura y pesca, la actividad pesquera y acuícolas, así como aplicar las disposiciones legales en estas materias, y

XXVI. Las demás que expresamente le atribuyen las leyes y reglamentos.

III.2 Antecedentes.

- 1842 nace como la dirección general de industria.
- 1891 se le denominó secretaria de fomento.
- 1917 se denominó secretaría de agricultura y fomento.
- 1946 se denominó secretaria de agricultura y ganadería.
- 1977 cambia a secretaria de agricultura y recursos hidráulicos (SARH).
- 1994 cambia a secretaria de agricultura, ganadería y desarrollo rural (SAGAR).
- 2001 adquiere su actual denominación secretaria de agricultura, ganadería, desarrollo rural, pesca y alimentación (SAGARPA).

III.3 Misión.

Lograr el desarrollo sustentable, con un enfoque integral, a través de la organización, capacitación, asistencia técnica y transferencia de tecnología mejorando y manteniendo la condición fitosanitaria acuícola de la entidad para proporcionar alimentos de alta calidad.

III.4 Visión.

Ser una delegación que proporciona los servicios de calidad y excelencia reconocidos por la sociedad para el sector agroalimentario y acuícola rentable y competitivo.

Organigrama (ver figura N° 7).

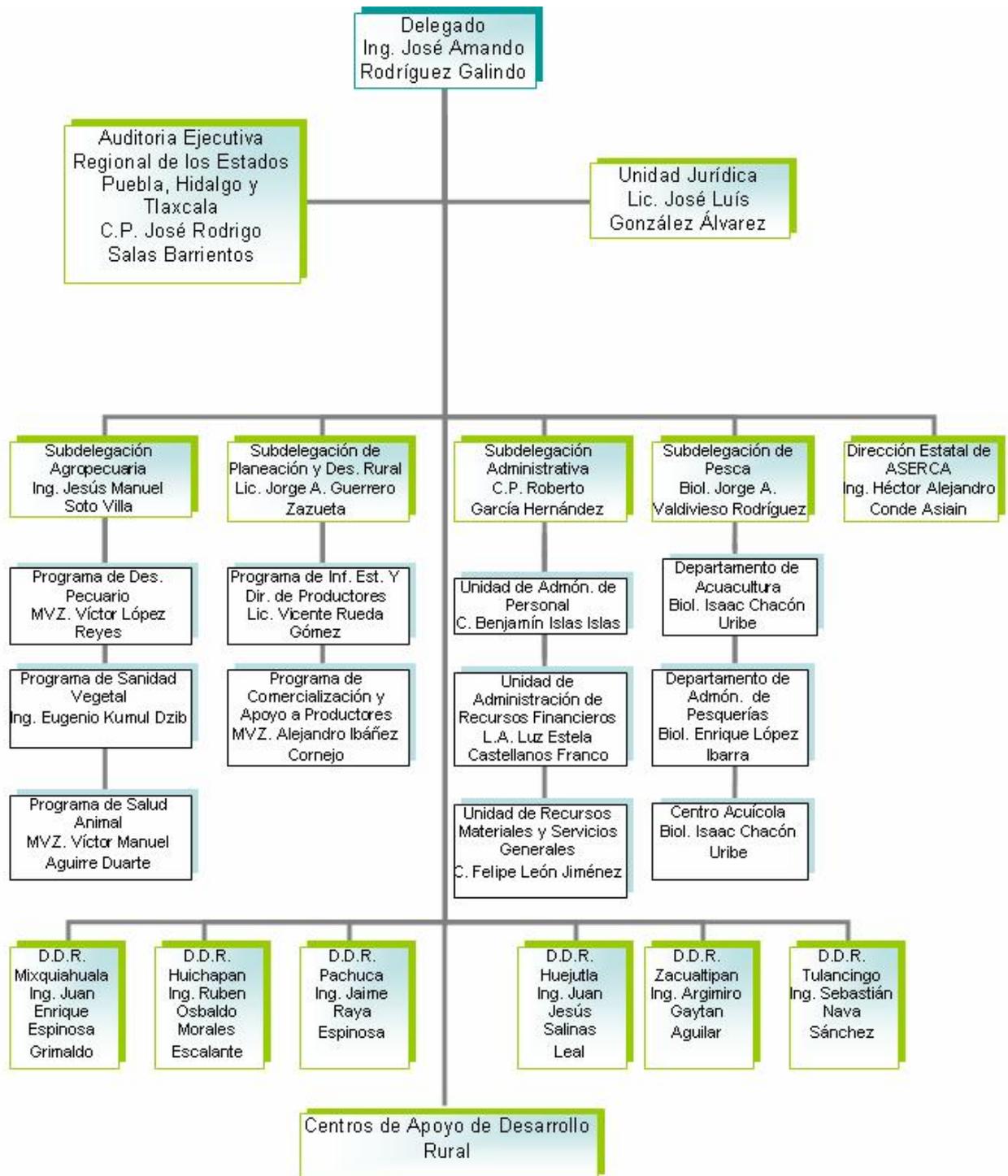


Figura N° 7 Organigrama de la SAGARPA en el estado de Hidalgo. Fuente: 20) SAGARPA. Manual de calidad.

III.5 Marco normativo.

III.5.1 Leyes.

- Ley sobre producción, certificación y comercio de semillas.
- Ley de pesca.
- Ley de aguas nacionales.
- Ley federal de sanidad animal.
- Ley federal de sanidad vegetal.
- Ley federal de variedades vegetales.
- Ley de organizaciones ganaderas.
- Ley de desarrollo rural sustentable.

III.5.2 Reglamentos.

- Reglamento para la determinación de coeficientes de agostadero.
- Reglamento de la ley de sanidad fitopecuaria en los estados unidos mexicanos en materia de movilización de animales y sus productos.
- Reglamento de la ley de sanidad fitopecuaria en los estados unidos mexicanos en materia e sanidad vegetal.
- Reglamento de la ley de las organizaciones ganaderas.
- Reglamento para campañas de sanidad animal.
- Reglamento de la ley sobre producción, certificación y comercio de semillas.
- Reglamento de la ley federal de variedades vegetales.
- Reglamento de la ley de pesca.
- Reglamento interior de la secretaría de agricultura, ganadería, desarrollo rural, pesca y alimentación.

III.5.3 Decreto.

- Decreto por el que se crea un organismo público descentralizado, denominado productora nacional de biológicos veterinarios, con personalidad jurídica y patrimonio propios.
- Decreto por el que se crea un organismo público descentralizado denominado colegio de postgraduados, con personalidad jurídica y patrimonio propios.
- Decreto por el que se crea el fideicomiso de riesgo compartido.
- Decreto que establece las bases de coordinación de las secretarías de comercio y fomento industrial, de agricultura y recursos hidráulicos, de desarrollo urbano y ecología y de salud, que deberán observar en relación con plaguicidas, fertilizantes y sustancias tóxicas. Artículo 4o. Transitorio de la ley general de salud.
- Decreto por el que se crea apoyos y servicios a la comercialización agropecuaria (ASERCA) como órgano administrativo desconcentrado de la secretaría de agricultura y recursos hidráulicos, el que tendrá por objeto apoyar la comercialización de productos agropecuarios.
- Decreto que regula el programa de apoyos directos al campo (PROCAMPO).
- Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la ley federal de sanidad animal.
- Decreto por el que se crea la comisión nacional de acuicultura y pesca.
- Decreto por el que se crea el instituto nacional de investigaciones forestales, agrícolas y pecuarias.

III.5.4 Acuerdos.

- Acuerdo por el cual se establecen distritos de desarrollo rural, los cuales comprenden zonas con características socio-económicas homogéneas para la actividad agropecuaria, forestal, acuícola y agroindustrial bajo condiciones de riego, de drenaje, de temporal y de

acuacultura con objeto de planear, fomentar y promover el desarrollo rural integral.

- Acuerdo por el que se crea el consejo nacional de sanidad animal.
- Acuerdo mediante el cual se modifica el artículo único del acuerdo por el que se establecen distritos de desarrollo rural y sus centros de apoyo, publicado el 8 de agosto de 1988.
- Acuerdo por el que se establecen distritos de desarrollo rural y sus centros de apoyo.
- Acuerdo por el que se aprueban los formatos que deberán utilizarse para realizar trámites ante la secretaría de agricultura, ganadería y desarrollo rural y productora nacional de semillas.
- Acuerdo para la desregulación y simplificación de los trámites inscritos por parte de la secretaría de agricultura, ganadería, desarrollo rural, pesca y alimentación, en el registro federal de trámites y servicios.

III.5.5 Reglas.

Reglas de operación de la alianza para el campo 2001 para los programas de fomento agrícola, de fomento ganadero, de desarrollo rural, de sanidad agropecuaria, de investigación y transferencia de tecnología, de promoción de exportaciones y del sistema de información agroalimentaria y pesquera.

III.5.6 Trámites.

III.5.6.1 Pesca.

- Expedición de permisos para la pesca comercial.
- Expedición de permisos para la pesca deportiva.
- Asistencia técnica y/o capacitación acuícola.
- Siembra, entrega y donación de crías.
- Venta de crías.

III.5.6.2 Salud Animal.

- Aprobación de médicos veterinarios responsables.
- Autorización de médicos veterinarios verificadores.
- Registro de empresas comercializadoras de productos químicos, biológicos, farmacéuticos y alimenticios para uso o consumo animal.
- Autorización y registro de profesionales para que puedan proporcionar servicios en materia de extensionismo, capacitación y asistencia técnica en los programas que coordina la SAGARPA.

III.5.7 Programas.

- Alianza para el campo.
- Alianza contigo.
- Programa especial concurrente.
- PROCAMPO.
- Programa de estímulos a la productividad ganadera (PROGAN).
- Diesel agropecuario.
- Rendición de cuentas.
- Acuerdo nacional para el campo.

III.5.8 Licitaciones.

- Políticas, bases y lineamientos.
- Convocatoria.

III.5.9 Marco jurídico.

- Leyes.
- Reglamentos.
- Decretos.
- Acuerdos.

III.6 Código de ética del servidor público.

- **Bien común.** Asumir un compromiso irrenunciable con el bien común, entendiendo que el servicio público es patrimonio de todos los mexicanos y mexicanas, que sólo se justifica y legitima cuando se procura por encima de los intereses particulares.
- **Integridad.** Ceñir la conducta pública y privada, de modo tal que las acciones y palabras sean honestas y dignas de credibilidad, fomentando una cultura de confianza y de verdad.
- **Honradez.** Nunca usar el cargo público para ganancia personal, ni aceptar prestación o compensación de ninguna persona u organización que pueda llevar a actuar con falta de ética en las responsabilidades y obligaciones.
- **Imparcialidad.** Actuar siempre en forma imparcial, sin conceder preferencias o privilegios indebidos a persona alguna.
- **Justicia.** Ceñir los actos a la estricta observancia de la ley, impulsando una cultura de procuración efectiva de justicia y de respeto al estado de derecho.
- **Transparencia.** Garantizar el acceso a la información gubernamental, sin más límite que el que imponga el interés público y los derechos de privacidad de particulares, establecidos por la ley, así como el uso y aplicación transparente de los recursos públicos, fomentando su manejo responsable y eliminando su indebida discrecionalidad.
- **Rendición de cuentas.** Proveer la eficacia y la calidad en la gestión de la administración pública, contribuyendo a su mejora continua y a su modernización, teniendo como principios fundamentales la optimización de sus recursos y la rendición de cuentas.
- **Entorno cultural y ecológico.** Adoptar una clara voluntad de comprensión, respeto y defensa por la preservación del entorno cultural y ecológico del país.
- **Generosidad.** Actuar con generosidad especial, sensibilidad y solidaridad, particularmente frente a los chiquillos, las personas de la tercera edad, nuestras etnias y las personas con discapacidad y en especial a todas aquellas personas que menos tienen.

- **Igualdad.** Hacer regla invariable de actos y decisiones el procurar igualdad de oportunidades para todos los mexicanos y mexicanas, sin distinción de sexo, edad, credo, raza, religión o preferencia política.
- **Respeto.** Respetar sin excepción alguna la dignidad de la persona humana y los derechos y libertades que le son inherentes, siempre con trato amable y tolerancia para todos y todas las mexicanas.
- **Liderazgo.** Promover y apoyar estos compromisos con ejemplo personal, abonando a los principios morales que son base y sustento de una sociedad exitosa en una patria ordenada y generosa.

III.7 Política y objetivos de calidad de la delegación SAGARPA en el estado de Hidalgo.

III.7.1 Política de calidad.

Brindar servicios que satisfagan eficaz y eficientemente las demandas de los clientes de la delegación de la SAGARPA en el estado de Hidalgo, con fundamento en sistemas de calidad y mejora continua.

III.7.2 Objetivos de calidad.

- Atender eficaz y eficientemente las demandas de nuestros clientes.
- Capacitación continua del personal que proporciona nuestros servicios.
- Mantener el sistema de gestión de calidad para garantizar los servicios que se proporcionan.
- Fomentar la mejora continua en los servicios que se otorgan.

CAPÍTULO IV

SAGARPA y la certificación ISO 9001.

IV.1 Entorno de la SAGARPA y la certificación ISO 9001.

Nuestro entorno cada vez más globalizado continua demandando cambios. La velocidad exponencial con que nacen, compiten y mueren nuestras ideas, nos lleva a plantearnos la necesidad de gestionar las organizaciones de forma muy distinta a como históricamente lo hacíamos hace muy poco tiempo.

Consecuencia de lo anterior es que se reconoce la necesidad de lograr que el personal que conforma nuestra organización, acepte invertir todo su talento en la organización, con un alto nivel de participación y requiriendo de la alta dirección.

La organización, depende de sus consumidores, y por eso debe de entenderse las necesidades presentes y futuras de los consumidores. Deben de adaptarse a las necesidades e incluso sobrepasar las expectativas.

Todo en la organización, esta orientado hacia el consumidor. La norma ISO 9001, trata de adaptarse a la realidad, de que la empresa, depende de la aceptación de sus servicios.

Dado que la técnica de procesos y miembros de la organización están siempre muy próximos al óptimo. Es necesario mejorar la calidad del servicio con otros procedimientos. Mejorando y consolidando los aspectos sociales de la organización, se consigue una mayor calidad final del servicio.

La organización debe adaptarse y gestionar rápidamente para obtener beneficios. Los beneficios, es lo que motiva a la organización. Teniendo asegurado el beneficio, se pueden hacer planes a futuro basado en datos exactos y fiables. Es decir, permanecer en el mercado, y mejorar la calidad del servicio.

La información se obtiene mediante investigación. Desde datos estadísticos y encuestas, hasta saber interpretar las quejas de los clientes. La comunicación, debe ser fluida y sin tapujos, para obtener datos e información, saber conocer los defectos y mejorar el servicio.

La comunicación, incluye experiencia y conocimiento técnico para aprovechar todos los recursos y potencialidades del grupo. Lo que permite tomar decisiones adecuadas.

El consumidor, ha de sentirse satisfecho a todos los niveles, incluso cuando efectúa quejas. Ha de hacerse todo lo posible para mantener contento al cliente eliminando todo elemento de insatisfacción. La organización hará lo posible por subsanar los datos del servicio mediante los medios más adecuados, que en determinados casos, están fijados por ley.

Para que todo marche bien, es que todo mundo esté contento, y no se produzcan problemas, elementos de roce, desajustes, etc. que interfieran en el servicio.

La organización, es algo más que un conjunto de directivos y trabajadores, involucra a todas las partes y procesos que interactúen con la empresa. Hay que tener las mejores intenciones hacia todo el mundo.

La gente, a todos los niveles, son la esencia de la organización, y su completo desarrollo, permite que sus habilidades, sean usadas en beneficio de la organización. Los integrantes de la organización, consumidores, trabajadores, mandos, proveedores, distribuidores, y los elementos ajenos a la empresa como redes de transporte, comunicaciones, son los elementos que constituyen la organización. El desarrollo completo de sus potencialidades permite aprovechar al máximo las habilidades para conseguir los objetivos de la organización, la excelencia de la calidad.

IV.2 Nacimiento de la certificación en la SAGARPA a través del modelo de calidad INTRAGOB.

El ejecutivo federal sensible a las demandas de la sociedad se compromete a implantar, desarrollar, mantener y mejorar en todas sus dependencias y entidades un modelo de calidad, que le permita transformar a la administración pública federal en un gobierno de clase mundial, con una imagen confiable, transparente, innovadora y una sólida cultura de calidad. Lo que implica reemplazar los esquemas tradicionales de la gestión pública, con los más avanzados sistemas administrativos y tecnológicos. Evaluar su gestión con estándares de competitividad, promover la dignificación y eficacia del servicio público, rediseñar sus procesos y servicios, y dirigir su quehacer hacia el cumplimiento de las expectativas y necesidades en su conjunto.

Con el propósito de que el modelo de calidad INTRAGOB satisfaga integral y consistentemente los objetivos de las dependencias y entidades, y mejore continuamente los resultados, la innovación y competitividad, es imprescindible adoptar una visión preventiva e innovadora que guíe y detone la realización de actividades en forma participativa, con base en sistemas y procesos de mejora que consoliden una cultura de calidad total, competitividad, integridad y transparencia en el gobierno federal.

Para ello se requiere establecer, desarrollar y mejorar programas de trabajo permanentes, que sustenten la implantación de los sistemas definidos en los criterios del modelo de calidad INTRAGOB, en todas las dependencias y entidades de la administración pública federal.

El modelo de calidad INTRAGOB está orientado a satisfacer plenamente las expectativas y necesidades de los clientes y ciudadanos en la prestación de los productos y servicios que proporciona la administración pública federal (APF), a consolidar el servicio civil de carrera, a desarrollar una cultura de calidad y a fortalecer la actuación responsable del personal de todas las dependencias y entidades ante la sociedad.

El principal objetivo del proceso de calidad es la transformación de la administración pública federal, que se refleje en la calidad de los procesos, productos y servicios, y en una dignificación de la imagen de los servidores públicos, así como de las dependencias y entidades, desde el punto de vista de la ciudadanía. Para tal propósito, en el presente documento se describen las directrices de implantación del modelo de calidad INTRAGOB, haciendo énfasis en los siguientes elementos:

- Mejorar la calidad de los productos y servicios del sector público que tienen un alto impacto en la ciudadanía, en el corto plazo.
- Consolidar una cultura de calidad en el servicio público.
- Lograr una administración pública federal íntegra y transparente.
- Rendir cuentas y resultados en forma sistemática.
- Impulsar el ahorro y aprovechamiento de los recursos.
- Unificar una visión de mejora continua, innovación y competitividad en la gestión de las dependencias y entidades del gobierno federal.

El modelo de calidad INTRAGOB está centrado en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y ciudadanos, como eje rector de los esfuerzos de calidad, mejora continua, innovación, competitividad, integridad y transparencia por parte de las dependencias y entidades de la administración

pública federal, con el fin de que los resultados obtenidos impacten directamente en la percepción de la calidad del servicio por parte de la ciudadanía.

En el marco del plan nacional de desarrollo 2001-2006, el modelo de calidad INTRAGOB contribuye a las seis estrategias de la agenda de buen gobierno para impulsar:

- 1. Un Gobierno honesto y transparente**, para recuperar la confianza de la sociedad en su gobierno.
- 2. Un Gobierno profesional**, que cuenta con las mejores mujeres y los mejores hombres en el servicio público, para garantizar que la administración pública transite sexenalmente con el mínimo trastorno y la máxima eficacia, asegurando que, siendo políticamente neutra, se convierta en un factor estratégico de la competitividad del país.
- 3. Un Gobierno de calidad**, que satisfaga y supere, las expectativas de los clientes y ciudadanos en los servicios que se les brindan.
- 4. Un Gobierno digital**, para posibilitar que desde la comodidad de su casa, oficina, o desde un centro comunitario digital e-México, en pro de la eficiencia y el valor del tiempo, los ciudadanos obtengan información del gobierno y tengan acceso a los servicios que éste ofrece.
- 5. Un Gobierno con Mejora Regulatoria** que garantice que la ciudadanía y los servidores públicos efectúen trámites con facilidad, seguridad, rapidez y a bajo costo.
- 6. Un Gobierno que cueste menos**, para reducir el gasto que no agrega valor y que invierta más para ofrecer mayores beneficios a la sociedad.

Una de las características del modelo INTRAGOB, es su enfoque integral, su capacidad para generar y mejorar prácticas en los rubros clave de la gestión pública, por lo que al atender a sus lineamientos, en forma directa se impulsan

las tareas requeridas para el cumplimiento de los puntos de la agenda de buen gobierno.

El modelo INTRAGOB no es prescriptivo, es decir, promueve el empleo de prácticas o herramientas acordes a las características particulares de la dependencia o entidad y su entorno y, no se basa en ninguna teoría o corriente específica.

Consiste en ocho criterios que a su vez se subdividen en subcriterios que representan las características fundamentales de todo sistema organizacional. Su contenido, permite identificar los sistemas y procesos de la dependencia o entidad y, su estructura facilita su administración y mejora.

El modelo INTRAGOB es una guía para definir a la dependencia o entidad como un sistema. El énfasis de esta definición, radica en el entendimiento de su funcionamiento, para provocar el mejoramiento continuo.

Es también una herramienta para el diagnóstico y evaluación del progreso o grado de madurez, el cual permite apreciar las fortalezas y oportunidades de la dependencia o entidad, correlacionando tres dimensiones interdependientes:

Enfoque.- Diseño de sistemas y procesos en búsqueda de mejores formas de trabajar.

Implantación.- Aplicación de disciplinas y condiciones de control de sistemas y procesos, para crear cultura.

Resultados.- Efecto causal de las dos dimensiones anteriores para crear valor hacia todos los grupos de interés de la organización.

Finalmente, es un sistema de gestión que permite provocar la evolución de la dependencia o entidad para lograr niveles de desempeño de clase mundial en la administración pública federal.

El elemento clave del desarrollo de las dependencias o entidades, se encuentra en la aplicación sistemática del modelo en todas sus aplicaciones:

- a. Para entender a la dependencia o entidad como sistema,
- b. Para diagnosticar el estado de los sistemas y procesos y encontrar aquellos que representan fuerzas restrictivas para el cambio, la mejora y la innovación,
- c. Para planear la creación de valor para clientes, ciudadanos, personal, comunidad y grupo social de influencia, y
- d. Para dar seguimiento al desarrollo, evolución y aprendizaje organizacional de la dependencia o entidad.

El reto en la aplicación del modelo, se centra en la capacidad de los líderes para alentar la apertura hacia la mejora continua y la innovación en las dependencias o entidades de la administración pública federal, asumiendo con ello el compromiso de propiciar el cambio que requiere el país para hacer frente a las nuevas realidades que se presentan en el contexto mundial, a las cuáles México debe responder.

IV.2.1 Hacia la calidad de los servicios.

- Un gobierno eficiente y efectivo con un modelo de dirección por calidad.
- Un gobierno confiable en sus políticas, procesos y servicios, a través de la certificación de sus sistemas de gestión de la calidad.
- Un gobierno con resultados tangibles y mejorados que permanentemente aplique mediciones en la definición de estrategias e implantación de sus acciones y le permita evaluar, tanto la gestión de los recursos como el impacto de sus proyectos.

IV.2.2 Hacia la integridad de los servidores públicos.

- Servidores públicos con un alto espíritu de compromiso y servicio hacia los ciudadanos, una actitud de mejora continua, una cultura de trabajo en

equipo, la adopción de esquemas que faculten su participación, la transparencia en el manejo de los recursos, y la toma de decisiones basadas en hechos y datos.

IV.2.3 Hacia la percepción de la sociedad.

- Implantación de acciones que permitan una sana convivencia, y una mejor calidad de vida de la sociedad.

Quien reciba servicios con valor agregado; a través de conocer claramente sus expectativas, y de acuerdo a estándares internacionales. Asimismo, conocer el grado de satisfacción percibida por los clientes y ciudadanos para el mejoramiento continuo de los servicios públicos.

Para dar cumplimiento a las directrices del ejecutivo federal, se cuenta con el talento, la responsabilidad y el compromiso de todos los servidores públicos, que constituyen la fortaleza de la administración pública federal y que a través de la red de calidad de gobierno federal permite aceptar el reto de alcanzar en el año 2006 el cumplimiento de las metas de calidad.

IV.2.4 Principios de calidad.

El modelo de calidad INTRAGOB es una nueva filosofía de gestión de la administración pública federal orientada a satisfacer las expectativas de los clientes y ciudadanos en forma integral, a mantener y mejorar los resultados, y a desarrollar una visión preventiva que promueva el impulso de estrategias y planes de acción a través de procesos y sistemas. Los siguientes principios constituyen una plataforma de despliegue del modelo de calidad INTRAGOB:

IV.2.5 Satisfacción del cliente y ciudadano.

El principal elemento de enfoque de los sistemas en las dependencias y entidades es identificar y conocer profundamente las necesidades y

expectativas de los clientes, ciudadanos y de la sociedad en su conjunto, para incorporarlas a los procesos internos y de esta forma se incorporen mejoras a los procesos, productos y servicios asociados, para satisfacer plenamente dichas necesidades y expectativas, mediante la administración de mecanismos de medición. Y así responder de manera oportuna, confiable y con valor agregado.

IV.2.6 Calidad en el servicio.

La administración pública federal está comprometida a responder consistentemente a las expectativas y requerimientos de los clientes y ciudadanos, con un claro entendimiento de los objetivos y metas de calidad de los productos y servicios, acción en la que todos los servidores públicos desarrollan sus funciones con responsabilidad, integridad, transparencia y profesionalismo, así como manifiesta actitud de servicio, cuyo valor agregado sea evidente a través de una atención profesional, respetuosa, honesta, oportuna y cordial.

Los principios de satisfacción del cliente y calidad en el servicio, están orientados a optimizar los procesos y servicios que permiten satisfacer sus necesidades y expectativas al menor costo, con el fin de que los clientes y ciudadanos obtengan y perciban los aspectos tangibles e intangibles de la calidad.

IV.2.7 Calidad de vida en el trabajo.

Reconociendo que los servidores públicos son el elemento más valioso, el gobierno federal mantiene la responsabilidad que le ha sido encomendada para administrar eficientemente los bienes de la nación y proporcionar productos y servicios públicos con calidad.

De esta manera los servidores públicos impulsan y apoyan los procesos de calidad, innovación, competitividad y transparencia de las dependencias y

entidades; participan, capacitan, asumen un liderazgo y compromiso para lograr las metas y la satisfacción propia como individuos y como parte fundamental de la administración pública federal, dentro de un clima laboral de respeto, orden, disciplina y austeridad; traducido en una mejor calidad de vida en el trabajo.

En forma conjunta cada dependencia o entidad y su sindicato, dirigen sus esfuerzos para el logro de los objetivos institucionales.

IV.2.8 Comunicación organizacional.

A través de una comunicación clara, efectiva y abierta, se desarrolla en la administración pública federal, la sinergia, difusión de directrices y logros; lo cual permite un adecuado facultamiento del personal, una mayor identificación de los empleados con la dependencia y entidad, y una visión compartida en el establecimiento y cumplimiento de metas.

Se impulsa la participación de todo el personal de la organización para generar sinergias, al utilizar los medios de comunicación interna y externa para difundir permanentemente las estrategias, planes, programas institucionales, y sus resultados, en forma clara, directa y abierta.

IV.2.9 Uso eficiente de los recursos.

El capital humano y los recursos financieros y materiales utilizados en la organización se deben administrar racionalmente con responsabilidad, efectividad, eficiencia, integridad y transparencia.

IV.2.10 Respeto al entorno.

Todas las actividades de la administración pública federal deben realizarse conservando y mejorando el medio ambiente; respetando el entorno cultural de

las comunidades en donde se localizan las instalaciones del gobierno federal, en armonía con la sociedad para fortalecer un desarrollo sustentable.

IV.2.11 Integridad, transparencia y honestidad.

La administración pública federal está comprometida con la dignificación de la gestión pública y de sus servidores, como elemento fundamental de la democracia, mediante el apego a principios de integridad y transparencia. Es deber de los servidores públicos ceñir su conducta a principios de integridad, los cuales suponen actuar con honestidad y privilegiar la verdad.

Asimismo, el servidor público debe garantizar el acceso a la información gubernamental que tenga carácter público y hacer un uso abierto, honesto, racional y eficiente de los recursos públicos, mostrando claramente las razones y los resultados de sus decisiones y acciones.

IV.2.12 Mediciones.

Es necesario determinar el grado de satisfacción de los clientes y ciudadanos, así como de los servidores públicos con el firme propósito de mejorar continuamente los procesos y sus resultados, identificando los puntos de control y los factores críticos de éxito que permitan cumplir cabalmente sus expectativas y requisitos.

Para determinar los avances del modelo de calidad INTRAGOB, y su efectividad en el mejoramiento de la calidad de los servicios públicos, deben definirse e implantarse sistemas de medición del desempeño, efectividad, eficiencia y ahorro en la ejecución de los procesos, y en la prestación de los servicios y productos que se proporcionan a los clientes y ciudadanos, de acuerdo a sus requerimientos.

- **Indicadores de desempeño**, que muestren el comportamiento de los procesos.

- **Indicadores de efectividad**, para medir el funcionamiento de los sistemas de acuerdo con su diseño y los resultados esperados.
- **Indicadores de eficiencia**, para medir el aprovechamiento de los recursos utilizados para alcanzar los objetivos de los sistemas, así como los ahorros logrados.

IV.2.13 Mejora continua.

Es importante que todos los servidores públicos aporten sus conocimientos, habilidades y experiencia en los procesos, a través de propuestas de innovación para mejorar la efectividad de la cadena de valor, los productos y servicios, y que conozcan e identifiquen el papel que desempeñan en el proceso productivo de su dependencia o entidad; por lo que se deben identificar, definir y priorizar los procesos de mayor impacto, de acuerdo a las atribuciones otorgadas por su marco jurídico vigente, y a las necesidades, expectativas, quejas y denuncias de los clientes y ciudadanos. Definiendo claramente en cada área a los propietarios de los procesos, y en sus respectivos tramos de control; y facilitando la formación de equipos de trabajo que genere un impacto positivo en las cadenas de valor para cada producto o servicio. Cada eslabón de la cadena corresponde a un proceso.

Los principios anteriores son los elementos que soportan y orientan los esfuerzos de mejora continua, innovación, competitividad, integridad, transparencia y profesionalismo en los productos y servicios que las dependencias y entidades del gobierno federal brindan a sus clientes y ciudadanos; sin embargo, la estrategia de implantación efectiva del modelo de calidad INTRAGOB, requiere de la alineación de los planes, proyectos y acciones a las metas y prioridades nacionales, marco legal, y propósitos institucionales dirigidos a obtener resultados a corto, mediano y largo plazo.

IV.2.14 Pensamiento sistémico.

Es necesario entender que las dependencias o entidades son un conjunto de elementos interdependientes e interconectados que persiguen un mismo fin y cuyos propósitos e intereses pueden afectar positiva o negativamente a la organización en su conjunto;

Comprender a una dependencia o entidad como sistema, requiere entender su propósito, sus interacciones y sus interdependencias con su medio ambiente.

El pensamiento sistémico busca además entender las complejas interacciones sociales creadas por las relaciones humanas, los equipos de trabajo, las comunidades internas y la cultura organizacional con los sistemas de trabajo.

El pensamiento sistémico implica entender a la dependencia o entidad como un ente dinámico que continuamente recibe retroalimentación del interior y del exterior, creándose ciclos de reforzamiento positivos y negativos que afectan su desempeño y su comportamiento; y las relaciones de causa efecto en las dependencia o entidades no son ni lineales, ni proporcionales, ni inmediatas, en tiempo y espacio; lo anterior crea complejidad que dificulta la comprensión del comportamiento de una organización si no se utiliza un enfoque sistémico.

IV.3 Personal de la SAGARPA y la certificación ISO 9001.

Los miembros de la organización, son fundamentales, pues componen la propia organización. Todos los miembros, han de estar motivados, y ser reconocidos al realizar su tarea, conocen con claridad el ámbito de su nivel, lugar y medida de actuación, y están motivados para ejecutar por iniciativa propia sus funciones.

El individuo, no es importante. Lo importante, es el grupo, la familia, la aldea, el clan, los antepasados, la organización. El individuo, cumple con resignación y buen talante en el peor de los casos, su deber para con el grupo. Si el bienestar del grupo lo exige, el individuo está obligado a auto sacrificarse. Quien no cumple con su deber, es rechazado por la sociedad.

El personal tiene la capacidad de autoevaluarse, e intentar mejorar los aspectos necesarios relacionados con su tarea que no son satisfactorios. Logrando los objetivos, mediante un proceso de mejora continua de los aspectos no satisfactorios.

El interés y la involucración en el trabajo del equipo, produce una implicación de los miembros de la organización en cumplir las expectativas y necesidades del grupo, y mejorar su grado de satisfacción personal, mediante la satisfacción del grupo.

Las tareas realizadas con interés obtienen mejores resultados, que si no se estuviese implicado en la consecución de los objetivos de la organización. El desinterés y falta de involucración, produce peores resultados finales.

La implicación entre los miembros del grupo, aumenta la capacidad total de los individuos. Las habilidades personales, son potenciadas mediante la actividad en grupo, consiguiendo mejores resultados que la sola suma de las capacidades de las partes.

Si hay motivación en los miembros de la organización, se esforzarán por mejorar sus resultados e integrarse en la organización. La motivación y la integración, son fundamentales para obtener los mejores resultados. Se obtiene la unión del grupo. El conjunto de capacidades de cada individuo, fuerza la capacidad para resolver problemas, y obtener resultados.

Cuando los miembros de la organización, se implican y toman la iniciativa en su tarea, con los canales de comunicación adecuados. Se generan y transmiten nuevas buenas ideas motivadas por el interés y obtenidas mediante el análisis de los datos, y la experiencia. La implicación, mejora el flujo de datos por la organización.

Los miembros de la organización, actúan por si mismos.

- Tienen la obligación de cumplir con las necesidades y expectativas de su labor en un proceso.

- Tiene que ejercer el liderazgo en su tarea, y poner todo lo que se pueda de su parte, para que se realice con éxito, y se consigan los resultados deseados.
- Deben sentir la necesidad de participar y contribuir a la mejora de la calidad. Para ello, es conveniente estén concientes y motivados con la necesidad de participar en la gestión de la calidad.

De este modo, el proceso de mejora continua se consigue por el propio trabajo de la organización.

Hay que asumir la propia responsabilidad e iniciativa en la necesidad de resolver los aspectos no satisfactorios de su actividad. Para ello, hay que afrontar la realidad de los hechos y poner el máximo interés en resolverlos. Todos forman parte de una maquinaria ajustada, que funciona con eficacia y precisión.

La motivación, implicación y deseo de mejora, tiene como consecuencia, que el individuo por afición y entretenimiento, busque la forma de mejorar el rendimiento de su tarea, adquiriendo conocimientos, experiencia y habilidades técnicas.

Ha de intercambiar libremente conocimiento y experiencia al resto de miembros de la organización. Esto mejora las capacidades de los miembros para evaluar y mejorar su tarea.

Debe de haber mecanismos para que los miembros puedan intercambiar sus experiencias sobre la marcha de su proceso. Siguiendo el principio de la realidad de los hechos, y de flujo de la información, no debe de existir traba para que se resuelvan los problemas siguiendo los mismos principios.

SAGARPA, en sus esfuerzos por dar un mejor servicio y atención al cliente centra su estrategia hacia la estandarización de sus procesos, la comunicación entre las áreas, la optimización de sus recursos y el desarrollo de su personal.

En SAGARPA, estos esfuerzos y estrategias se describen en nuestra política de calidad.

La calidad es responsabilidad de todo el personal que administra, supervisa y ejecuta el trabajo que repercute en un servicio hacia nuestros clientes.

IV.4 Beneficio de nuestro trabajo.

Entre los principales beneficios de contar con un sistema de calidad se encuentran:

- **Prevención:** Anticipar situaciones no deseables, problemas potenciales o circunstancias no intencionadas o ajenas a nuestras labores.
- **Estandarización de procesos:** Las actividades son planeadas y definidas en procedimientos, uso de formatos estándar, todos se hablan bajo el mismo idioma y se busca que el proceso fluya de manera natural atravesando distintas áreas bajo compromisos de entrega y por supuesto siempre con la visión de satisfacer las necesidades de nuestros clientes.
- **Flujo de Información:** La información está en el momento y lugar requerido. Los datos son confiables desde que se ingresan al sistema, mejorando la rapidez y precisión de requerimientos de los clientes.
- **Reducción de desperdicio:** Mayor tiempo para trabajar en cuestiones de planeación en vez de corrección de errores.
- **Intercomunicación entre áreas:** actividades entrelazadas con distintas áreas enfocadas al mismo objetivo o realización del servicio. Cuidando la no duplicidad de actividades entre distintas áreas. Se proporcionan medios y canales adecuados para propuestas de mejora.
- **Control y orden:** nada se pierde, todo está identificado, almacenado y conservado de acuerdo a los lineamientos organizacionales.

IV.5 Beneficios que obtiene el cliente.

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deben entender sus necesidades actuales y futuras, deben cumplir los requisitos de los clientes y esforzarse por exceder sus expectativas.

La Norma ISO 9000 requiere el empeño de los colaboradores de una organización, en comprender y traducir los requerimientos de sus clientes en requisitos internos de sus procesos, para mejorar la atención y el tiempo de entrega, servicios confiables de calidad, reducir sus costos de comunicación, y así darse mayor tiempo para brindarles una mejor atención y comprender sus necesidades.

Al lograr esto, entonces se estará pensando como el cliente, y esto es fundamental para lograr que depositen su confianza y lealtad con nuestra empresa.

IV.6 La participación de los colaboradores en el proceso.

Todo el personal que labora en las áreas con certificación, conocen la política y los objetivos de calidad, conocen su participación y valor que generan en el proceso, están comprometidos a seguir los procedimientos, instrucciones y formatos documentados, evalúan a sus proveedores y tienen los medios para proponer mejoras a los procesos.

Algunos son capacitados y preparados para formar el equipo de auditores internos, quienes mediante auditorías periódicas se encargan de vigilar que el sistema cumple con los requisitos internos y de la norma.

Otros son involucrados en los comités de mejora quienes periódicamente reciben sugerencias resultado de reuniones de análisis, revisan y adecuan los documentos para mantenerlos actualizados. Dichas adecuaciones pasan por un proceso de autorización y liberación antes de su difusión al resto de la organización.

IV.7 Beneficios para el personal.

ISO 9000 se traduce como un proceso cultural, es una manera de vivir, abarca desde el hogar y calidad de vida de la persona, el trabajo y lo profesional. El personal cuenta con acceso a información que permite conocer más de calidad, su filosofía, su historia y por supuesto, una fuente de reflexión y motivación.

Hay una diferencia distintiva entre las personas que aplican esta filosofía de quienes no lo hacen, calidad no es solamente cumplir con una norma, es una manera de pensar, actuar e interrelacionarse con los demás. Es dar un esfuerzo individual de cambio que va de adentro hacia afuera y no espera a que sucedan las cosas que más se desean en manos de los demás. Los beneficios son tan grandes como la persona lo desee o tan insignificantes como a quien no le interese ser cada día mejor.

Con un mejor entendimiento y objetivos comunes en el personal, se pueden desarrollar excelentes equipos de trabajo que colaboran y se ayudan mutuamente. Mejor comunicación y conocimiento de sus actividades y el por qué lo están haciendo. Conocen y están conscientes del impacto de sus actividades y su contribución para mantener a nuestra empresa a la vanguardia tecnológica y profesional.

Por ejemplo, hay una historia que cuenta de un supervisor de obra que al entrevistar a sus colaboradores en la construcción, les hizo una pregunta: ¿Qué estás haciendo? el primero de ellos, un muchacho inmaduro y juguetón, le contestó agitadamente - he estado pegando tabiques todo el día - horas después le hizo la misma pregunta a un segundo, hombre maduro y seguro de sí mismo, quien respondió - estoy levantando muros y también verifico cada 45 minutos, que me estén quedando alineados - , y al finalizar la jornada acudió con el tercero, un hombre de edad avanzada y de mirada tranquila, al momento de responder a la pregunta, hizo una pausa, miró al cielo, se rascó la frente y respondió con un breve suspiro - estoy construyendo el rascacielos más grande que jamás haya hecho en mi vida -. Los tres hacían exactamente lo mismo, pero con actitudes distintas.

Conclusiones:

Uno como trabajador participante de un proceso certificado con ISO 9001:2000 es un trabajador especial, y lo es, porque ha desarrollado la capacidad de mantener el rumbo, aún cuando factores externos como por ejemplo el clima laboral, pudieran distraernos momentáneamente de nuestros objetivos.

Cuando hablamos como trabajador que además somos servidores públicos, la relación especial se engrandece al tratarse de un individuo potestado para tomar decisiones de impacto colectivo y administrar bienes propiedad de la nación.

En este caso, una pérdida del rumbo no sólo se reflejaría negativamente en el estado de resultados de una sociedad anónima, sino en el estancamiento y deterioro de un país.

Los valores y metas de la calidad nos impactan universalmente al propiciar el largo desarrollo de habilidades destinadas a expandir la conciencia. Cuando genuinamente se interiorizan dichos valores, primeramente habrá de notarse que la presencia del ser humano en la tierra obedece al propósito fundamental de aprender y mejorar en el sentido más amplio de la palabra.

Lastimosamente, las empresas que han decidido involucrarse en el proceso son organizaciones que se derivan de una empresa multinacional y los lineamientos de su casa matriz lo indican siguiendo una filosofía organizacional encaminada hacia la conservación de la calidad. En otros casos, tanto en departamento de calidad, como la gerencia ejecutiva de la empresa están muy desarrolladas y poseen una plena conciencia de la necesidad de llegar a ser competitivos ante una transformación de la economía hacia la globalización.

Los esfuerzos realizados por parte de las micro, pequeña y mediana empresa en obtener certificación de procesos basados en normativas internacionales no han sido sustanciales debido, en gran parte al desconocimiento de la existencia de la

herramienta, y en muchos casos, el proceso de implantación de la certificación ISO 9000.

La principal cláusula de la normativa ISO 9000 es "escribir lo que se hace", "hacer lo que se dice", "documentar lo que se ha hecho" y "auditar para confirmar su cumplimiento". El cumplir este procedimiento asegurará en cada una de las etapas de implantación de la norma será exitosa si logra involucrar y motivar a la totalidad de la fuerza laboral.

Las normas ISO 9000 colocarían al país automáticamente en sintonía con la competitividad comercial y por ende con el desarrollo de las naciones.

La certificación ISO 9000 puede servir como una forma de diferenciación "clase" de proveedores, particularmente en áreas de alta tecnología, donde la alta seguridad de los productos es crucial. En otras palabras, si dos proveedores están compitiendo por el mismo contrato, el que tenga un certificado de ISO 9000 puede tener una ventaja competitiva con algunos compradores.

El certificado de ISO 9000 puede también ser un factor competitivo en áreas de productos donde preocupa la seguridad o la confiabilidad. La certificación es el examen y reconocimiento formal por parte de un organismo independiente de la implantación y eficacia de nuestro sistema de gestión de la calidad.

Una vez otorgada la certificación, la certificadora realizará auditorias de seguimiento para comprobar que el sistema de gestión de la calidad cumple los requisitos indicados en la norma ISO 9001, a lo largo del período de vigencia del certificado. A los tres años, la certificación del sistema de gestión de la calidad expira (caduca) y se realiza una auditoria de recertificación (muy similar a la auditoria de certificación original). Si comparamos el número de empresas certificadas ISO 9001, con el número de empresas con sistemas de gestión medioambiental certificado de acuerdo a ISO 14001, vemos que la norma ISO 9001 tiene una difusión mucho mayor.

Sólo hay 40.000 empresas certificadas ISO 14001 en el mundo, respecto a las más de 600.000 empresas certificadas ISO 9001. A pesar de que la certificación ISO 9001 lleva muchos más años en el mercado, no hay duda que las empresas prefieren certificar ISO 9001 que ISO 14001, por las mejoras que obtienen.

La calidad no es únicamente responsabilidad de una sola persona, una función o un área en específico, es de todos los que colaboramos en este proceso de mejora de nuestras actividades y de nuestras actitudes. El beneficio principal es enfocado hacia los clientes, quienes pagan por nuestros servicios y nos dan razón de existir como empresa. La clave es comprender la relación de ganar - ganar, y todos los que participamos, tarde o temprano hemos visto los resultados laborales de implementar un sistema de calidad.

Existen otras muchas iniciativas que pueden hacerse para lograr buenos resultados, pero debe cuidarse que no queden en solo esfuerzos aislados que no tengan un impacto mayor en la organización. De ello se desprende esta estrategia corporativa de implementar ISO 9000, ya que se desea un cambio mayor y más profundo, que involucre ampliamente la responsabilidad y compromiso de quienes laboramos en SAGARPA.

La participación activa del personal en comprender, aplicar, verificar y mejorar sus procesos es un factor importante para hacer posible la calidad. ISO 9000 es sólo una herramienta que provee una manera formal y estructurada de lograrlo, compartir objetivos y trabajar con eficiencia.

Este trabajo nos deja la satisfacción de conocer mas a fondo la certificación bajo la norma ISO 9001:2000, así como obtener un mayor conocimiento de una de las secretarías gubernamentales mas importantes del país como lo es SAGARPA, nos permitió conocer uno de los procesos certificados y tratar al personal que participa en el, saber acerca de los cambios que ha sufrido la SAGARPA y su personal en conjunto, a partir de la implantación de la certificación de ISO 9001:2000.

La certificación en la SAGARPA esta logrando involucrar a todo su personal y continuamente capacitar a su personal para que el rendimiento de sus tarea sea cada vez mejor y así brindar una mayor satisfacción para sus clientes.

Confirmando lo que en realidad significa la calidad y que día con día tanto como profesionalista como ser humano debemos de mejorar, todo esto nos llevara a ser personas con un amplio criterio que a su vez nos ayudara a tener un mejor desenvolvimiento y obtener un mejor progreso.

Glosario

A

Acuacultura.- Cultivo de organismos acuáticos.

Agostaderos.- Sitio donde pasta el ganado.

Ambigüedades.- Calidad de ambiguo (incierto de doble sentido).

Apicultura.- Cría de abejas.

Aptitud.- Disposición natural o adquirida.

Atribuciones.- Acción de atribuir (aplicar).

Avicultura.- Cría de aves.

C

Complejidad.- Carácter complejo (que se compone de elementos diversos).

Concertación.- Acción de concertarse (componer, arreglar).

Conciliación.- Acción de conciliar (poner de acuerdo).

Connotación.- Acción de connotar (tener dos significados una voz).

Consenso.- aprobación, acuerdo, consentimiento unánime.

Contexto.- Enredo, maraña, trabazón.

Cualitativos.- Que denota calidad.

Cuantitativos.- De la cantidad.

D

Dependencia.- Oficina que depende de un superior (delegación).

DGN.- Dirección General de Normas.

Dicta.- Imponer (poner una carga u obligación).

Diseña.- (diseñar) delinear, trazar y dibujar.

E

Embalaje.- Acción y efecto de embalar una cosa (empaquetar).

Emisión.- Acción y efecto de emitir (poner en circulación).

Empíricas.- Basado en la experiencia, sin teoría ni razonamiento.

Ende.- Por tanto.

Estadía.- Detención.

Estructura.- Arreglo o disposición de las diversas partes de un todo.

Exorbitantes.- Que sale de los límites convenientes.

Expectativas.- Espera fundada en posibilidades.

Explicitas.- Que expresa clara y formalmente.

F

Factibilidad.- (factible) que se puede hacer.

Fotoeléctricos.- Relativo a la luz y a la electricidad.

Frisos.- Faja que suele pintarse en la parte superior o inferior de algunas paredes.

G

Gama.- Escala, serie continua.

I

Implícitas.- Que se incluye en una proposición sin que haya necesidad de explicarlo.

Interfases.- Zona de contacto o conexión entre dos componentes.

Irrigación.- Acción y efecto de irrigar o regar (rociar con agua).

J

Jerárquica.- Relativo o perteneciente a la orden.

M

Manufactura.- Obra hecha a mano o con ayuda de maquinas.

Modismos.- Modo de Hablar propio de una lengua.

O

OTAN.- Organización del Tratado del Atlántico Norte.

P

Pallets.- (pallet) medio de contención de las mercancías hecho por lo general de madera.

Patrón.-Modelo, dechado.

Paulatino.- Lento, prudente.

Perdurar.- Durar mucho tiempo.

Pionero.- persona que prepara el camino a otras.

Plasmación.- Figurar, formar, crear.

Plenitud.- Totalidad.

Plenos.- Reunión o junta general de una corporación.

Potestado.- (potestad) dominio, autoridad.

Presupone.- Suponer previamente una cosa antes de tratar de otra.

Proceso.- Series de fases de un fenómeno.

R

Recopilaron.- Reunir escritos, leyes.

Rige.- (riguroso) muy severo, estricto.

S

SECOFI.- Secretaria de Comercio y Fomento Industrial.

Silvicultura.- Ciencia que trata del cultivo.

Sistemática.- Ciencia de la Clasificación.

T

Talante.- Modo o manera de ejecutar una cosa.

U

Uniformizar.- Hacer algo que tiene igual forma, semejante.

V

Valuadores.- Que valoran.

Bibliografía.

- 1) Aragon, F. (1995). Aplicación de las normas ISO 9000/nmx-cc en la industria mexicana. Facultad de estudios superiores, UNAM. México.
- 2) Asesores en control de la calidad. (2005, octubre). Análisis e interpretación de la norma ISO 9000:2000. México.
- 3) Brocka, B. & Brocka, S. (1994). Quality management (gestión de la calidad). México: Vergara.
- 4) Ciampa, D. (1993). Calidad total: guía para su implantación. México: Iberoamerica.
- 5) Crosby, P. (1994). Complementess, plenitud (calidad para el siglo XXI). México: Mcgraw hill.
- 6) Crosby, P. (1994). La calidad no cuesta. México: CECSA.
- 7) Crosby, P. (1996). Los principios absolutos del liderazgo. México: Prentice hall Hispanoamérica.
- 8) Decanini, A. (1995). Uso y aplicación de las normas de aseguramiento de la calidad ISO 9000. México: Castillo
- 9) Evans, J. & Lindsay, W. (1995). Administración y control de la calidad. México: Iberoamerica.
- 10) Fonseca, P. (2000). Avance de tesis: implantación de la norma ISO 9000 en la administración de recursos humanos. México.
- 11) Instituto mexicano de normalización y certificación. (1996) guía para la certificación de sistemas de calidad nmx-cc/ ISO 9000. México.
- 12) Jackson, P. & Ashton, D. (1996). ISO 9000 bs 5750 implemente calidad de clase mundial. México: Limusa.
- 13) Lamprecht, J. (1995). ISO 9000 en la pequeña empresa. (1ra. ed.). México: Panorama.
- 14) Lamprecht, J. (1997). ISO 9000 en la pequeña empresa. México: Panorama.
- 15) Laudoyer, G. (1996). La certificación ISO 9000. México: CECSA.

- 16) Maclean, G. (1996). Documentación de calidad para ISO 9000. México: Mcgraw hill.
- 17) Rabbitt, J. & Bergh, P. (1997) breve guía para ISO 9000. (1ra. ed.). México: Panorama.
- 18) Rico, R. (1993). Calidad estratégica total. Buenos aires, Argentina: Macchi.
- 19) Rothery, B. (1995). ISO 9000. México: Panorama.
- 20) SAGARPA. (2004). Sistema de gestión de calidad: manual de calidad. México.
- 21) Sayre, D. (1996). Dentro de ISO 14000: la ventaja competitiva de la gestión ambiental. México: Castillo.
- 22) Secretaría administrativa de la UAEM. (2004, marzo). Certificación de procesos administrativos. Ponencia presentada en la UAEM. México.
- 23) Secretaría de relaciones exteriores. (2004). Boletín electrónico: los valores de la calidad y la expansión de la conciencia. México.
- 24) Sociedad de ingenieros automotrices. (1997). Seminario sobre las normas ISO 9000 y su aplicación en la industria automotriz. México.
- 25) Tabla, G. (1998). Guía para implantar ISO 9000: para empresas de todos tipos y tamaños. (1ra. ed.). México: Mcgraw hill interamericana.
- 26) Taormina, T. (1997). ISO 9000 liderazgo virtual. México: Prentice hall Hispanoamérica.
- 27) Velásquez, J. (2001, agosto). Beneficios que se obtienen al implantar un sistema de calidad. XVII congreso nacional de la ANCPUAC. México.

Cibergrafía.

- 1) Aplicación de las normas ISO 9000 a la enseñanza y la formación. (s.f.). Extraído el 8 de noviembre 2005 de <http://www.ilo.org/public/spanish/ampro/cinterfor/temas/calidad/doc/cedefop.htm>
- 2) Calidad ISO 9000mx. (s.f.). Extraído el 29 de noviembre 2005 de <http://mx.geocities.com/calidadiso9000mx>
- 3) Elaboración de referencias y citas según las normas de la american psychological association (APA). (s.f.). Extraído el 10 de enero del 2006 de www.monografias.com/apa.shtml
- 4) Evolución de la ISO 9001 en el mundo. (s.f.). Extraído el 22 de diciembre 2005 de <http://www.mailxmail.com/curso/empresa/iso9001/capitulo3.htm>
- 5) ISO 9000 sin misterios. Extraído el 3 de noviembre 2005 de <http://www.emprendedor.com/portal/content/view/132/26>
- 6) ISO 9000. (s.f.). Extraído el 5 de diciembre 2005 de <http://portal.sre.gob.mx/calidadensre/index.php?option=displaypage&Itemid=51&op=page&SubMenu>
- 7) ISO 9001 norma de calidad. (s.f.). Extraído el 15 de noviembre 2005 de http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_gestion_calidad.html
- 8) La calidad del servicio. (s.f.). Extraído el 22 de septiembre 2005 de <http://www.calidad.org>
- 9) La organización internacional de normalización ISO. (S.F.). Extraído el 28 de octubre 2005 de <http://www.economia.gob.mx/?P=516>

- 10) Las normas ISO. (1998). Extraído el 20 de noviembre 2005 de <http://www.ub.es/geocrit/b3w-129.htm>
- 11) Normativa ISO 9000:2000 y variantes. (s.f.). Extraído el 24 de noviembre 2005 de http://www.bulltek.com/Spanish_Site/ISO%209000%20INTRODUCCION/ISO%209000-2000_Spanish/iso9000-2000_spanish.html
- 12) Objetivo de un sistema de gestión y metodología para su implementación y operación. (s.f.). Extraído el 12 de octubre 2005 de <http://www.kyoncorp.com/kyon-sitedownloads-langes.htm>
- 13) Organización internacional para la estandarización. (s.f.). Extraído el 18 de octubre 2005 de http://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n_Internacional_para_la_Estandarizaci%C3%B3n
- 14) Servicios a la mano. (s.f.) Extraído el 20 de septiembre 2005 de <http://www.sagarpa.gob.mx>
- 15) La gestión tradicional y la gestión de los procesos. (s.f.) Extraído el 18 de mayo 2006 de <http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/ger/gestitra.htm>

Anexo 1

Manual de calidad del proceso de certificación de la “Recepción y envío de solicitudes del programa alianza contigo”.



DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO

Plan de San Luis Esq. Circuito la Noria
Fraccionamiento Constitución
Pachuca, Hidalgo

e-mail: delegado@hgo.sagarpa.gob.mx
Home page: <http://www.hgo.sagarpa.gob.mx>

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
MANUAL DE CALIDAD
MGC

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO Sistema de Gestión de Calidad	Clave: MGC	REV: 04
		Fecha de Efectividad Febrero 2004	Pág. 1 de 2
MANUAL DE CALIDAD		<i>Sección 0</i>	

Tabla de Cambios

Sección	Revisión	FECHA	MOTIVO DEL CAMBIO
1.0	01	21-Abril-2004	Se agrega el proceso en los diagramas de interacción de Comercialización y Apoyo a Productores y SISER Alianza Contigo.
1.0	02	24-Agosto-2004	Se cambia el nombre del proceso en el diagrama de interacción de SISER Alianza Contigo.
1.0	03	11-Marzo-2005	Se agrega matriz de interacción de procesos en la que se describen las actividades mediante las cuales interactúan los procesos.
2.0	01	21-Abril-2004	Cambia el alcance de los procesos de Reinscripción y pago de solicitudes tipo P. A. (PROCAMPO) Y Recepción y envío de solicitudes del programa Alianza – Contigo (SISER).
3.0	01	21-Abril-2004	Se cambia la definición de CADER.
3.0	02	23-Agosto-2004	Se agregan definiciones.
4.0	01	21-Abril-2004	Se cambia el anexo 1 Lista de procedimientos.

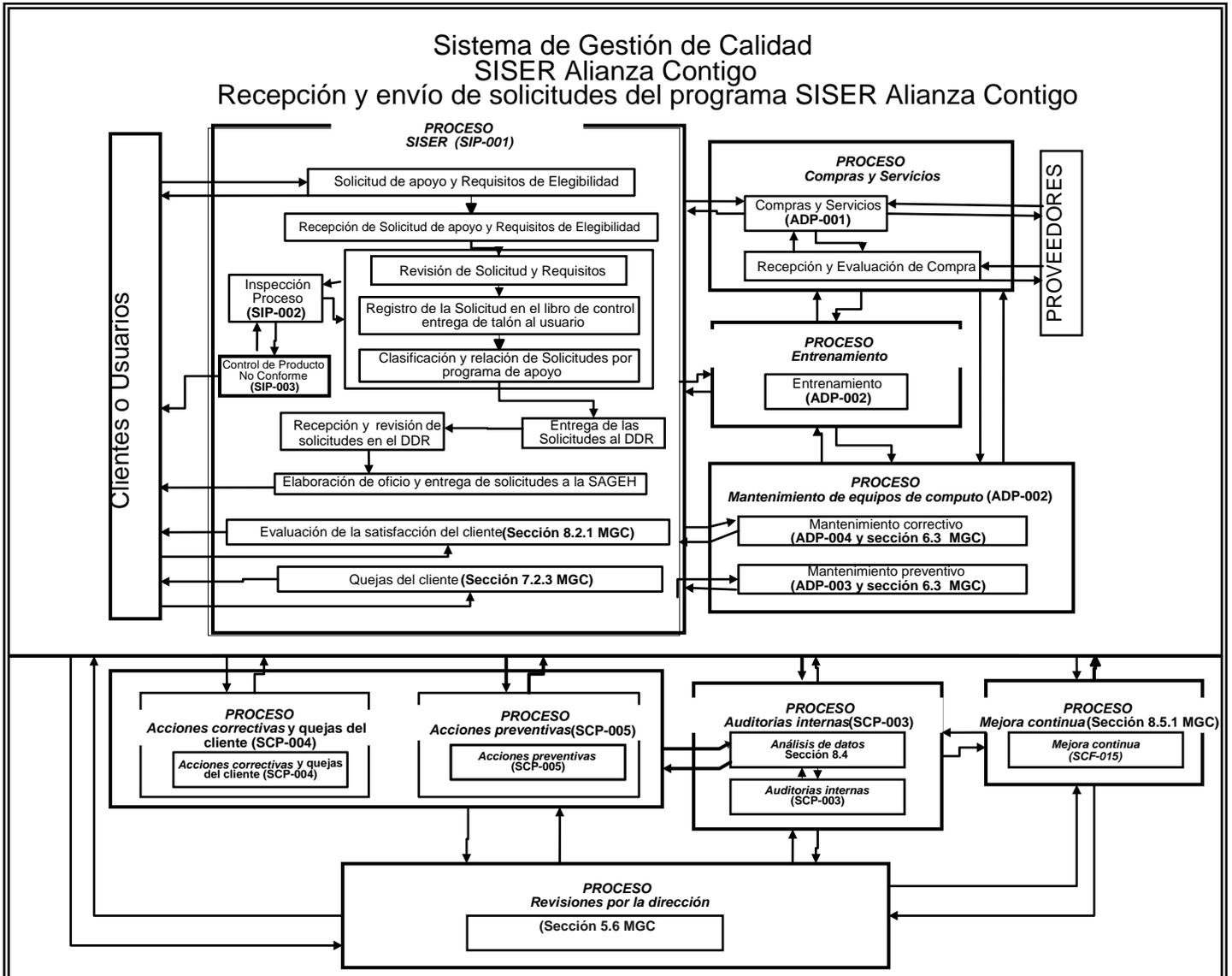
<p>Elaboró y Revisó</p> <p style="text-align: center;">CP. Roberto García Hernández Representante de la Dirección</p>	<p>Autorizó</p> <p style="text-align: center;">Ing. José Amando Rodríguez Galindo Delegado en el Estado</p>
---	---

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO	Clave: MGC	REV: 04
	Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de Efectividad Febrero 2004	Pág. 2 de 2
MANUAL DE CALIDAD			<i>Sección 0</i>

Tabla de Cambios

Sección	Revisión	FECHA	MOTIVO DEL CAMBIO
5.0	01	21-Abril-2004	Se cambia el organigrama y la tabla de indicadores.
5.0	02	26-Agosto-2004	Se hace modificaciones a la tabla de indicadores y se cambia el enfoque al cliente 5.2
5.0	03	16-Marzo-2005	Se hace cambio en el anexo 1 tabla de indicadores, en la que se quita el indicador de evaluación de proveedores y se agregan 2 Requisiciones Atendidas y Solicitudes Atendidas.
6.0	01	21-Abril-2004	Se cambia el formato de orden de trabajo por Solicitud de servicio de mobiliario y equipo.
6.1	02	16-Marzo-2005	Se cambia la solicitud de servicio a mobiliario o equipo (ADF-019) por la solicitud de servicio a infraestructura (ADF-021).
7.0	01	21-Abril-2004	Se realizo una revisión general a la sección.
7.0	02	24-Agosto-2004	Se menciona que el punto 7.1 no aplica dentro del Sistema de Gestión de Calidad y se cambia el termino embalaje por empaque.
8.0	01	21-Abril-2004	Se dan de alta los formatos Quejas del cliente (SCF-019), Encuesta a clientes (SCF-022), Cuestionario sobre el transporte y desarrollo de los peces en cultivo (ACF-012) y Cuestionario de evaluación del servicio en el centro acuícola (ACF-013).
5.0	03	27-Julio-2005	Se cambia la lista de indicadores de producción de alevines y cría de carpa de frecuencia mensual a la anual y así mismo, aumento el indicador alevines y crías de solicitudes contra alevines y crías entregadas.
5.0	03	27-Julio-2005	Se incluyo una columna donde especifica el proceso correspondiente a cada indicador.

Diagrama de Interacción de Procesos



Nota: Las entradas y salidas de cada proceso están mencionadas dentro de la referencia de la documentación del Sistema de Calidad (Manual de Calidad, Procedimientos e Instrucciones de Trabajo).

<p>Elaboró y Revisó</p> <p>CP. Roberto García Hernández Representante de la Dirección</p>	<p>Autorizó</p> <p>Ing. José Amando Rodríguez Galindo Delegado en el Estado</p>
--	--



DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO

Clave: MGC

REV: 04

Fecha de Efectividad
Febrero 2004

Pág.
2 de 3

Sistema de Gestión de Calidad

MANUAL DE CALIDAD

Sección 1

Matriz de Interacción de Procesos

PROCESOS Y SUBPROCESOS	ACCIONES CORRECTIVAS	ACCIONES PREVENTIVAS	AUDITORIAS INTERNAS	MEJORA CONTINUA	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
<p>EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS ZOOSANITARIOS PARA LA MOVILIZACIÓN NACIONAL.</p> <p>EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS FITOSANITARIOS INTERNACIONALES.</p> <p>PRODUCCIÓN DE ALEVINES Y CRIAS DE CARPA.</p> <p>REINSCRIPCIÓN Y PAGO DE SOLICITUDES TIPO PA.</p> <p>RECEPCIÓN Y ENVÍO DE SOLICITUDES DEL PROGRAMA ALIANZA CONTIGO.</p>	<p>LLEVA ACABO EL SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS QUE SE PRESENTAN EN LOS PROCESOS, ASI COMO LAS GENERADAS POR LAS QUEJAS DE LOS CLIENTES.</p>	<p>PROPORCIONA SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES PROPUESTAS POR LOS LIDERES DE PROCESO Y GRUPOS DE TRABAJO PARA EVITAR QUE EL PROCESO NO SE EFECTUE CONFORME A LO PROGRAMADO.</p>	<p>SE ESTABLECE Y DEFINE EL PROGRAMA Y LA METODOLOGIA PARA REALIZAR LAS AUDITORIAS INTERNAS AL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ANALIZANDO LOS RESULTADOS ANTERIORES PARA MANTENER EL SISTEMA.</p>	<p>SE LLEVA ACABO EN LOS PROCESOS Y SUBPROCESOS CON EL PROPOSITO DE FOMENTAR LA MEJORA CONTINUA EN LOS SERVICIOS QUE SE OFRECEN.</p>	<p>LA ALTA DIRECCIÓN REALIZA EL DESARROLLO Y LOS RESULTADOS DE LOS PROCESOS PARA CONTAR CON ELEMENTOS QUE LE PERMITAN LA TOMA DE DECISIONES.</p>



DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO

Clave: MGC

REV: 04

Sistema de Gestión de Calidad

Fecha de Efectividad
Febrero 2004

Pág.
3 de 3

MANUAL DE CALIDAD

Sección 1

Matriz de Interacción de Procesos

PROCESOS Y SUBPROCESOS	ENTRENAMIENTO	ADQUISICIONES Y SERVICIOS	MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE COMPUTO
<p>EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS ZOOSANITARIOS PARA LA MOVILIZACIÓN NACIONAL.</p> <p>EXPEDICIÓN DE CERTIFICADOS FITOSANITARIOS INTERNACIONALES.</p> <p>PRODUCCIÓN DE ALEVINES Y CRIAS DE CARPA.</p> <p>REINSCRIPCIÓN Y PAGO DE SOLICITUDES TIPO PA.</p> <p>RECEPCIÓN Y ENVIO DE SOLICITUDES DEL PROGRAMA ALIANZA CONTIGO.</p>	<p>ESTABLECE Y EJECUTA EL PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN CONTINUA PARA EL PERSONAL INVOLUCRADO EN LOS PROCESOS Y SUBPROCESOS, CON LA FINALIDAD DE LOGRAR UN ALTO NIVEL DE COMPETENCIA EN BASE A LAS HABILIDADES, FORMACIÓN, EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA. EVALÚA LA CAPACITACIÓN OTORGADA AL PERSONAL CON EL PROPÓSITO DE EVALUAR EL ENTRENAMIENTO EFECTIVO POR EVENTO.</p>	<p>A TRAVÉS DE SOLICITUDES Y PEDIDOS, LLEVA ACABO LA ADQUISICIÓN DE BIENES CONSUMIBLES E INSTRUMENTALES, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES PARA EL DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE TODAS LAS ÁREAS. EVALUANDO PERIÓDICAMENTE A SUS PROVEEDORES.</p>	<p>PROPORCIONA MANTENIMIENTO PREVENTIVO MEDIANTE UN PROGRAMA ANUAL Y ATIENDE SOLICITUDES DE MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS DE LOS EQUIPOS DE COMPUTO DE LAS ÁREAS.</p>

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO	Clave: MGC	REV: 01
	Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de Efectividad Febrero 2004	Pág. 1 de 1
MANUAL DE CALIDAD			<i>Sección 2</i>

Alcance del Manual de Gestión de Calidad

El Sistema de Calidad de la Delegación SAGARPA en el Estado de Hidalgo, descrito dentro de este manual tiene como alcance los procesos identificados en los diagramas de interacción de la sección 1 del presente documento. Los procesos, las áreas y los sitios correspondientes son las siguientes:

Área	Sitio	Proceso
Jefatura del Programa de Salud Animal	DDR Zacualtipan, DDR Tulancingo y la Subdelegación Agropecuaria. Pachuca, Hidalgo	Expedición de certificados Zoosanitarios para movilización Nacional.
Jefatura del Programa de Sanidad Vegetal	DDR Pachuca, Subdelegación Agropecuaria. Pachuca, Hidalgo	Expedición de Certificado Fitosanitario Internacional.
Subdelegación de Pesca	Centro Acuícola ubicado en Tezontepec de Aldama y Subdelegación de Pesca. Pachuca, Hidalgo	Producción de Alevines y Crías de carpas.
Jefatura de Programa de Comercialización y Apoyo a Productores	DDR Pachuca en el CADER Atotonilco, y la Subdelegación de Planeación y Desarrollo Rural. Pachuca, Hidalgo	Reinscripción y Pago de Solicitudes Tipo P.A. PROCAMPO
SISER-Alianza Contigo	DDR Pachuca en el CADER Pachuca, y Subdelegación de Planeación y Desarrollo Rural. Pachuca, Hidalgo	Recepción y Envío de Solicitudes del Programa Alianza Contigo

<p>Elaboró y Revisó</p> <p style="text-align: center;">CP. Roberto García Hernández Representante de la Dirección</p>	<p>Autorizó</p> <p style="text-align: center;">Ing. José Amando Rodríguez Galindo Delegado en el Estado</p>
---	---

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO	Clave: MGC	REV: 03
	Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de Efectividad Febrero 2004	Pág. 2 de 2
MANUAL DE CALIDAD			<i>Sección 3</i>

Descripción de Terminología

- 3.1 MGC**
Manual de Gestión de Calidad
- 3.2 Procedimientos**
Descripción genérica (80%) y específica (20%) de las actividades que se hacen es el segundo nivel de documentación del Sistema de Gestión de Calidad.
- 3.3 Instrucciones de Trabajo**
Define el “como” realizar las actividades, 100% detallado, es el tercer nivel de documentación del Sistema de Gestión de Calidad.
- 3.4 Registros**
Evidencia objetiva, es el cuarto nivel de documentación del Sistema de Gestión de Calidad.
- 3.5 SGC (Sistema de Gestión de Calidad)**
Conjunto de Actividades, Procesos y Documentación que determinan de manera organizada la calidad en el trabajo de la Organización.
- 3.6 ISO 9000**
Serie de Normas Internacionales para la estandarización del Sistema de una Organización.
- 3.7 Cliente**
Organización o persona que recibe un producto o servicio.
- 3.8 Proveedor**
Organización o persona que proporciona un producto o servicio.
- 3.9 Proceso**
Serie de actividades encaminadas a la realización de un bien o servicio.

<p>Elaboró y Revisó</p> <p style="text-align: center;">CP. Roberto García Hernández Representante de la Dirección</p>	<p>Autorizó</p> <p style="text-align: center;">Ing. José Amando Rodríguez Galindo Delegado en el Estado</p>
---	---

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO	Clave: MGC	REV: 03
	Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de Efectividad Febrero 2004	Pág. 2 de 2
MANUAL DE CALIDAD			<i>Sección 3</i>

3.10 Producto

Es el resultado de un proceso. Este se refiere dentro de los procesos de la Delegación SAGARPA en el Estado de Hidalgo a un servicio o producto.

3.11 Producto no conforme

Producto o servicio que no cumple con los requisitos establecidos.

3.12 Requisitos

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

3.13 Delegación (Dirección)

Unidad responsable representante de la SAGARPA en el Estado.

3.14 DDR

Distrito de Desarrollo Rural.

3.15 CADER

Centro de Apoyo al Desarrollo Rural.

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO Sistema de Gestión de Calidad	Clave: MGC	REV: 03
		Fecha de Efectividad Febrero 2004	Pág. 1 de 5
MANUAL DE CALIDAD		Sección 4	

4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

4.1 REQUISITOS GENERALES.

Delegación, establece, documenta, implementa y mantiene un SGC, y mejora continuamente su eficiencia de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO9001:2000. el alcance de este sistema aplica a los procesos definidos en los Diagramas de Interacción marcados en la sección 1 de este Manual de Gestión.

La Delegación SAGARPA en el Estado de Hidalgo.

- a) Identifica los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, a través de los diagramas de interacción de procesos en donde se determina la secuencia e interacción de estos procesos.
- b) Determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces, a través de los Procedimientos del SGC.
- c) Identifica necesidades de recursos humanos, tecnológicos, de capacitación, etc. para asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar las operaciones y el seguimiento de estos procesos.
- d) Revisa los indicadores con los cuales verifica las mediciones, seguimiento a los procesos y su respectivo análisis para el mejoramiento de los mismos.
- e) Acciones concretas para la mejora continua.

La Delegación, gestiona estos procesos de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.

En los casos, en que la Delegación de la SAGARPA, requiera contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del servicio con los requisitos, se asegura de controlar.

El control sobre dichos procesos contratados externamente se identifican dentro del SGC, a través del proceso que se lleve a cabo para la evaluación de proveedores.

Elaboró y Revisó CP. Roberto García Hernández, Representante de la Dirección.	Autorizó Ing. José Amando Rodríguez Galindo, Delegado en el Estado.
--	--

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO Sistema de Gestión de Calidad	Clave: MGC	REV: 03
		Fecha de Efectividad Febrero 2004	Pág. 2 de 5
MANUAL DE CALIDAD		Sección 4	

4.2 Requisitos de la documentación.

4.2.1 Generalidades.

La documentación del sistema de gestión de calidad incluye:

- a) La política de la calidad y los objetivos de calidad, son los siguientes:

Política de Calidad:

La Delegación en el Estado de Hidalgo, asume como política de calidad:

BRINDAR SERVICIOS QUE SATISFAGAN EFICAZ Y EFICIENTEMENTE LAS DEMANDAS DE LOS CLIENTES DE LA DELEGACIÓN DE LA SAGARPA EN EL ESTADO DE HIDALGO, CON FUNDAMENTO EN SISTEMAS DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA.

Objetivos de Calidad:

1. atender eficaz y eficientemente las demandas de nuestros clientes.
2. Capacitación continua del Personal que proporciona nuestros servicios.
3. Mantener el sistema de gestión de calidad para garantizar los servicios que se proporcionan.
4. Fomentar la mejora continua en los servicios que se otorguen.

- b) Un manual de la calidad (**MGC**).

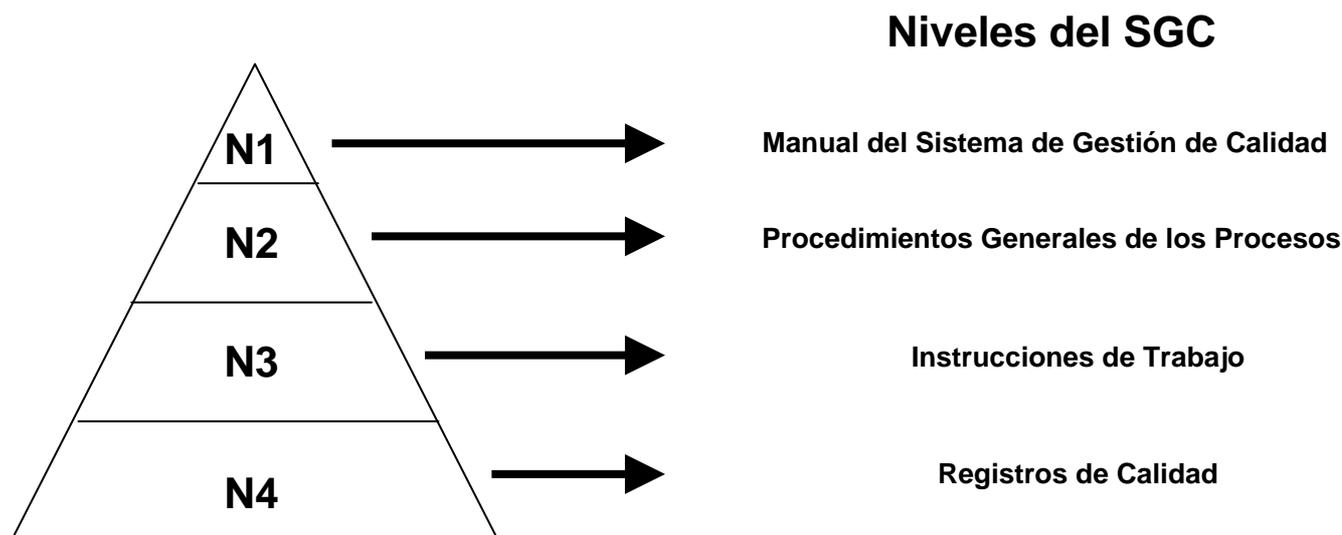
- c) Procedimientos documentados requeridos en la norma ISO 9001:2000.

- d) Los documentos requeridos por la Delegación de la SAGARPA en el Estado de Hidalgo que aseguren que la planeación, operación y control de nuestros procesos, sea eficaz.

- e) Los registros requeridos por la Norma ISO 9001:2000.

ESTRUCTURA DE DOCUMENTACIÓN DEL SGC

4.2.2 Manual de la Calidad.



También los documentos externos que se utilizan como apoyo para operar los procesos en la Delegación de la SAGARPA.

La Delegación de la SAGARPA en el Estado de Hidalgo establece y mantiene este Manual de Calidad que incluye:

- a) El alcance del SGC, así como, los detalles y la justificación de cualquier exclusión (según cláusulas aplicables).
- b) Las referencias de los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de calidad.
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos SGC.

4.2.3 Control de los documentos.

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad se controlan. Los registros son formatos que representan la evidencia objetiva y se controlan de acuerdo con los requisitos citados en 4.2.4.

Se establece un **Procedimiento** que define los controles necesarios para:

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO Sistema de Gestión de Calidad	Clave: MGC	REV: 03
		Fecha de Efectividad Febrero 2004	Pág. 4 de 5
MANUAL DE CALIDAD		Sección 4	

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión, a través de firmas de revisión y aprobación. En cada uno de los documentos aplicables al Sistema de Gestión de Calidad.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente, registrando el motivo del cambio, así como también las personas involucradas.
- c) Asegurar de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos, número de revisión, revisión histórica y fecha de efectividad de los mismos.
- d) Asegurar que las versiones actuales de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso mediante la **Lista de Distribución**.
- e) Asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables (código, título) asegurando su reposición en caso de deterioro.
- f) Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución, mediante la **Lista de Documentos Externos y sello correspondiente**.
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón, aplicando el sello obsoleto.

4.2.4 Control de los registros.

Los registros se establecen y mantienen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como, de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad, a través de lista de registros/formatos, carpetas de registro, archivos y áreas de almacenaje.

Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables, se tienen documentado un **Procedimiento**.

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO	Clave: MGC	REV: 03
	Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de Efectividad Febrero 2004	Pág. 5 de 5
MANUAL DE CALIDAD			Sección 4

**Lista de Procedimientos
Anexo 1**

Número	Código	Nombre del Procedimiento
1	SCP-001	Control de Documentos.
2	SCP-002	Control de Registros.
3	SCP-003	Auditorías Internas al Sistema de Calidad.
4	SCP-004	Acciones Correctivas y Quejas de Clientes.
5	SCP-005	Acciones Preventivas.
6	ADP-001	Adquisiciones y Servicios.
7	ADP-002	Entrenamiento.
8	ADP-003	Mantenimiento Preventivo de Equipo de Computo.
9	ADP-004	Mantenimiento Correctivo de Equipo de Computo.
10	SAP-001	Expedición de Certificado Zoosanitario para movilización Nacional.
11	SAP-002	Inspección Proceso en la expedición de Certificado Zoosanitario para la movilización Nacional.
12	SAP-003	Control de Producto no conforme en el proceso de expedición de Certificado Zoosanitario para la movilización Nacional.
13	SVP-001	Expedición de Certificado Fitosanitario Internacional.
14	SVP-002	Inspección proceso en la expedición de Certificado Fitosanitario Internacional.
15	SVP-003	Control del Producto No conforme en la expedición de Certificado Fitosanitario Internacional.
16	ACP-001	Producción de alevines y crías de carpas.
17	ACP-002	Inspección proceso en la Producción de alevines y crías de carpas.
18	ACP-003	Control de Producto No Conforme en la Producción de alevines y crías de carpas.
19	PAP-001	Reinscripción y Pago de Solicitudes Tipo P.A. PROCAMPO
20	PAP-002	Inspección Proceso en la Reinscripción y Pago de Solicitudes Tipo P.A. PROCAMPO
21	PAP-003	Producto No Conforme en la Reinscripción y Pago de Solicitudes Tipo P.A. PROCAMPO
22	SIP-001	Recepción y Envío de Solicitudes del Programa Alianza – Contigo.

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO	Clave: MGC	REV: 03
	Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de Efectividad Febrero 2004	Pág. 1 de 9
MANUAL DE CALIDAD			Sección 5

Responsabilidad de la Dirección.

5.1 Compromiso de la Dirección.

La delegación proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad a través de revisiones por la dirección, indicadores de desempeño (**Ver Anexo 1 de la Sección 5 del MGC**), apoyo a proyectos de mejora dando seguimiento mediante el formato **Proyectos de Mejora Continua (SCF-015)**, así como también:

- a) Comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, a través de Reuniones de Coordinación, Reuniones Ordinarias del Comité de Calidad, Boletín mensual informativo.
- b) Establece la política de calidad (**Ver el punto 4.2.1 de la Sección 4 del MGC**) y la transmite, a través de carteles, lonas, personalizadores, protectores de pantalla, gafetes y curso de inducción, pagina de Internet de la SAGARPA (<http://www.hgo.sagarpa.gob.mx>) en el Estado de Hidalgo.
- c) Asegura que se establezcan los objetivos de la calidad (**Ver el punto 4.2.1 de la Sección 4 del MGC**) y que se cumplan a través de los indicadores de cada área.
- d) Lleva acabo las revisiones por la Dirección (**Ver el punto 5.6 de la Sección 5 del MGC**) y tiene como evidencia minutas, indicadores, reportes, planes de acción o de mejora y listas de asistencia.
- e) Asegura la disponibilidad de recursos (**Ver Sección 6 del MGC**), definiéndolos y detectándolos en la ejecución del SGC.

Elaboró y Revisó CP. Roberto García Hernández, Representante de la Dirección.	Autorizó Ing. José Amando Rodríguez Galindo, Delegado en el Estado.
--	--

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO	Clave: MGC	REV: 03
	Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de Efectividad Febrero 2004	Pág. 2 de 9
MANUAL DE CALIDAD		Sección 5	

5.2 Enfoque al Cliente.

La Delegación, asegura que se brinden servicios o productos al cliente (**Ver el punto 7.2.1 del MGC**) cuando el cliente manifiesta la necesidad de un servicio mediante una solicitud de servicio en base a los requisitos establecidos por la SAGARPA y se proporciona los servicios con el propósito de aumentar la satisfacción, además, de la medición de la satisfacción del cliente al recibir nuestro servicio y/o producto y se genera la evaluación de la satisfacción del cliente (**Ver los puntos 7.2.1 Sección 7 y 8.2.1 Sección 8 del MGC**).

5.3 Política de la calidad.

La Dirección se asegura de que la política de calidad (**Ver el punto 4.2.1 del MGC**):

- a) Es adecuada al propósito de la organización.
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGC.
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- d) Es comunicada y entendida dentro de la organización, a través: de carteles, lonas, personalizadores, protectores de pantalla, gafetes y para comprobar su entendimiento, se audita internamente la política de calidad (**Ver el punto 8.2.2 de la Sección 8 del MGC**).
- e) Es revisada para su continua adecuación a través de la junta de Revisión Directiva (**Ver el punto 5.6 de la Sección 5 del MGC**).

5.4 Planeación.

5.4.1 Objetivos de la Calidad.

La Delegación se asegura de que los objetivos de la calidad incluyen aquellos que sean necesarios para cumplir los requisitos del servicio (**Ver punto 7.1 de la Sección 7 del MGC**), se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.

Los objetivos de la calidad son medibles y están alineados con la política de calidad.

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO	Clave: MGC	REV: 03
	Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de Efectividad Febrero 2004	Pág. 3 de 9
MANUAL DE CALIDAD		Sección 5	

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Delegación se asegura de:

- a) La planificación del SGC, se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en (4.1), así como los objetivos de la calidad, operando de acuerdo a los procedimientos del SGC.
- b) Se mantiene la integridad del SGC, cuando se planifican e implementan cambios en éste, a través de revisar cada cambio al sistema por medio del **Procedimiento Control de Documentos (SCP-001)**, para garantizar que no se pierda el enfoque a los procesos y al cliente.

5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad.

La Delegación se asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización, a través de un organigrama (**Figura 1**), matriz de responsabilidades (**Figura 2**), y en la sección de autoridad en cada procedimiento e instrucción de trabajo.

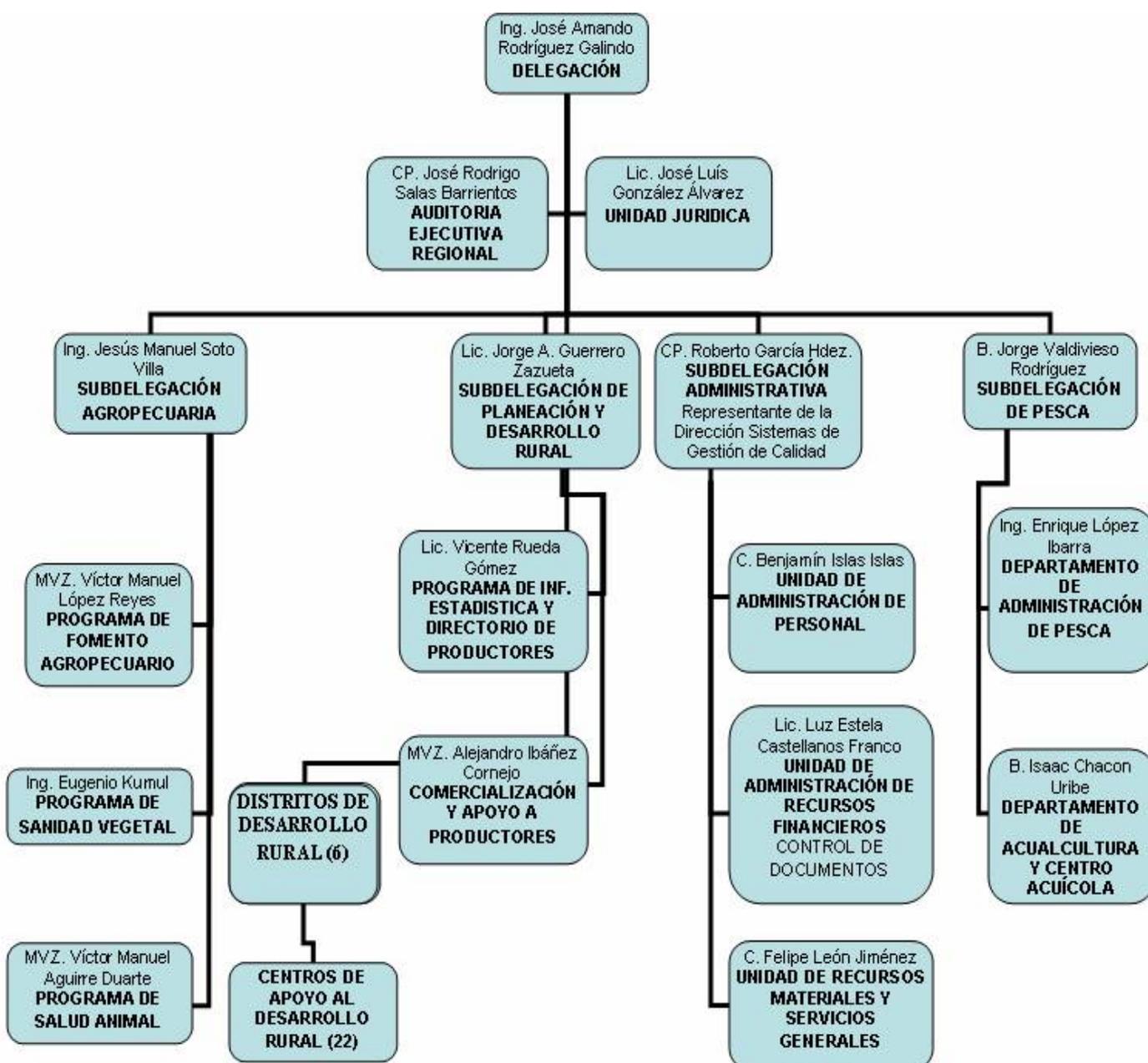
5.5.2 Representante de la Dirección.

La delegación de la SAGARPA en el Estado de Hidalgo designa al **Subdelegado Administrativo**, quien, con independencia de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad que incluye:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SGC.
- b) Informar a la alta Dirección sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora, en reunión de la revisión directiva.
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- d) Relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el SGC, como: agencias registradoras, clientes y proveedores.

**ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN
ORGANIGRAMA DE LA DELEGACIÓN DE LA SAGARPA EN EL ESTADO DE HIDALGO**

Figura 1





DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO

Sistema de Gestión de Calidad

Clave: MGC

REV: 03

Fecha de Efectividad
Febrero 2004

Pág.
5 de 9

MANUAL DE CALIDAD

Sección 5

MATRIZ DE RESPONSABILIDADES.

Figura 2

ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN DEL ELEMENTO	DELEGADO SAGARPA HGO.	SUB-DELEGADOS SAGARPA	JEFES DE PROGRAMAS	JEFES DE DISTRITO	JEFES DE UNIDAD	JEFES DE CADER	JEFE DE CENTRO ACUICOLA	GESTION DE CALIDAD	ADMINISTRATIVO	COMPRAS	SERVICIOS	CAPACITACION	INFORMATICA
4.2	REQUISITOS DOCUMENTALES	A	A	A	A	A	A	A	T	A	A	A	A	A
4.2.2	MANUAL DE CALIDAD	T	A	A	A	A	A	A	T	A	A	A	A	A
4.2.3	CONTROL DE DOCUMENTOS	A	A	A	A	A	A	A	T	A	A	A	A	A
4.2.4	CONTROL DE REGISTROS	A	A	A	A	A	A	A	T	A	A	A	A	A
5.1	COMPROMISO DIRECTIVO	T	T	A					T					
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE			T	T		T		T					
5.3	POLITICA DE CALIDAD	T	T	T	T	A	T		T	A	A	A	A	A
5.4.1	OBJETIVOS DE CALIDAD	T	T	T	T	A	T	A	T	A	A	A	A	A
5.4.2	PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN	T	A	A	A		A		T					
5.5.1	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	T	T	T	T	T								
5.5.2	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	T							T					
5.5.3	COMUNICACIÓN INTERNA	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T	T
5.6	REVISIÓN DIRECTIVA	T	A	A	A	A	A	A	T	A	A	A	A	A
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	T	T							T				
6.2	RECURSOS HUMANOS	T	T	T	T								T	
6.3	INFRAESTRUCTURA		T	T	T					T		T		T
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO		T							T		T		
7.1	PLANEACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO		T	T	A	T	T							
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE		T	T	A	T	T							
7.2.1	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS DEL SERVICIO		T	T	A	T	T							
7.2.2	REVISIÓN DE REQUISITOS DEL SERVICIO		T	T	A	T	T							
7.2.3	COMUNICACIÓN CON ELCLIENTE		T	T	A	T	T							
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO													
7.4.1	COMPRAS									T	T	T		
7.4.2	INFORMACIÓN DE COMPRAS										T	T		
7.4.3	VERIFICACIÓN DEL PRODUCTO COMPRADO										T	T		
7.5.1	CONTROL DEL PROCESO DE SERVICIO			T	T	A	T	T						
7.5.2	VALIDACIÓN DE PROCESOS													
7.5.3	IDENTIFICACIÓN Y RASTREABILIDAD			T	T	A	T	T						
7.5.4	PROPIEDAD DEL CLIENTE			T	T	A	T							
7.5.5	PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO			T	T	A	T	T						
7.6	CONTROL DE DISPOSITIVOS DE MEDICIÓN						T	T						
8.1	MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA			T	T	A	T	T						
8.2.1	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			T	T	A	T	T	T					
8.2.2	AUDITORIAS INTERNAS	A	A	A	A	A	A	A	T	A	A	A	A	A
8.2.3	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS			T	A	A		T	T					A
8.2.4	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO			T	A	A		T	T					
8.3	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME			T	A	A		T	T				A	A
8.4	ANALISIS DE DATOS			T	A	A		A	T					
8.5.1	MEJORA CONTINUA	A	A	T	A	A		A	T					
8.5.2	ACCIONES CORRECTIVAS	A	A	T	A	A		A	T					
8.5.3	ACCIONES PREVENTIVAS	A	A	T	A	A		A	T					

T= Titular

A= Apoyo

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO	Clave: MGC	REV: 03
	Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de Efectividad Febrero 2004	Pág. 6 de 9
MANUAL DE CALIDAD		Sección 5	

5.5.3 Comunicación interna.

La Delegación de la SAGARPA en el Estado de Hidalgo se aseguran que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC, mediante correo electrónico, fax, teléfono, oficios, memoradum, juntas de equipo y tableros de avisos.

5.6 Revisión por la Dirección.

5.6.1 Generalidades.

La Delegación de la SAGARPA del Estado de Hidalgo revisa el SGC **2 veces por año** a través de un calendario de juntas para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua, midiendo el resultado de los indicadores. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

Se mantienen registros de las revisiones por la Dirección: agenda de revisión directiva, minutas o acuerdos, graficas de resultado, reporte de actividades, resultados de auditorias internas, y listas de asistencia (**Ver el punto 4.2.4 de la Sección 4 del MGC**).

5.6.2 Información para la Revisión.

La información de entrada para la revisión por la Dirección incluye:

- a) Resultados de auditorias internas, mostrando el reporte de resultados.
- b) Retroalimentación del cliente, obtenida a través de encuestas o informes directivos del cliente.
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del servicio, indicadores por áreas.
- d) Estado de las acciones correctivas y preventivas, status de acciones preventivas y correctivas.
- e) Acciones de seguimiento a revisiones previas.
- f) Cambios que podrían afectar al SGC, informe de cambios críticos a los procedimientos del sistema, datos del sistema presentados durante las juntas.
- g) Recomendaciones para la mejora, en base a resultados se plantean proyectos de mejora.

La Delegación establece recomendaciones de mejora como resultado final de la tendencia de los indicadores y desempeño de las diferentes áreas.

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO	Clave: MGC	REV: 03
	Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de Efectividad Febrero 2004	Pág. 7 de 9
MANUAL DE CALIDAD			Sección 5

Las Revisiones por parte de la Dirección son coordinadas por el Representante de la Dirección.

Adjunto al programa de revisiones por parte de la dirección, se resguardan los registros de dichas revisiones (minutas de acuerdos, lista de asistencia, en las que se deben de registrar como participantes una persona de cada área/proceso y reporte de los indicadores, análisis de los mismos y cualquier información referente a dicha reunión.

Nombre del documento	Responsable	Tiempo de disposición	Lugar	Orden
Programa de Revisiones de la Dirección (SCF-008)	Representante de la Dirección	1 año	Archivo del Representante de la Dirección	Por Fecha
Lista de Asistencia (SCF-011)				
MINUTA DE LOS Acuerdos (SCF-018)				
Reportes y Análisis de indicadores en revisiones directivas (Ver anexo 1 MGC)				

5.6.3 Resultados de la Revisión.

Los resultados de la revisión por la Dirección incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del SGC, y sus procesos; monitoreo de indicadores de desempeño de las áreas.
- b) La mejora del servicio en relación con los requisitos del cliente, y
- c) Las necesidades de recursos.

MANUAL DE CALIDAD

Sección 5

Lista de Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad

Objetivo de Calidad	Responsable	Área	Proceso	Indicador de Calidad	Meta	Frecuencia	Medición
Atender eficaz y eficientemente las demandas de nuestros clientes	Todos	Todas	Sistema de Gestión de Calidad	% de Satisfacción del Cliente	Min. 85% por área	Trimestral	Encuesta de Satisfacción al Cliente
	Todos	Todas	Acciones Correctivas y Quejas al Cliente	# de Quejas del Cliente	Máx. 3 por área	Mensual	Quejas Recibidas
	MVZ. Víctor Manuel Aguirre Duarte	Programa de Salud Animal	Expedición de Certificado Zoonosanitario para la Movilización Nacional	Certificados Expedidos	Min. 90%	Mensual	Solicitud Recibida vs Certificado Expedido
		Programa de Salud Animal	Expedición de Certificado Zoonosanitario para la Movilización Nacional	Certificados Cancelados	Máx. 10%	Mensual	Certificados Expedidos vs Certificados Cancelados
	Ing. Eugenio Kumul Dizb	Programa Sanidad Vegetal	Expedición de Certificado Fitosanitario Internacional	Certificados Expedidos	Min. 90%	Mensual	Solicitud Recibida vs Certificado Expedido
	Biol. Isaac Chacón Uribe	Subdelegación de Pesca (Centro Acuícola)	Producción de Alevines y Crías de Carpa	Cumplimiento del Programa de Producción	Min. 90%	Anual	Programa de Producción vs Cumplimiento Real
		Subdelegación de Pesca (Centro Acuícola)	Producción de Alevines y Crías de Carpa	Alevines y Crías Solicitadas vs. Alevines y Crías Entregadas	Min. 90%	Mensual	Alevines y Crías Solicitadas vs Alevines y Crías Entregadas
	MVZ. Alejandro Ibáñez Cornejo	Programa de Comercialización y Apoyo a Productores	Reinscripción y Pago de Solicitudes Tipo P.A. PROCAMPO	Reinscripción y Entrega de Apoyos a Tiempo	Min. 90%	Mensual	Cheques Disponibles para pago vs Cheques Pagados
	Lic. Vicente Rueda Gómez	SISER-Alianza Contigo	Recepción y Envío de Solicitudes del Programa Alianza – Contigo	Solicitudes Recibidas y Enviadas a Tiempo	Min. 90%	Mensual	Solicitudes Recibidas vs Solicitudes Enviadas
	C. Francisco Carlos Vázquez Parada	Unidad de Informática	Mantenimiento de Equipo de Computo	Cumplimiento del Programa de Mantenimiento Preventivo	Min. 90%	Semestral	Programa de Mantenimiento Preventivo vs Mantenimiento Realizados
		Unidad de Informática	Mantenimiento de Equipo de Computo	# de Mantenimientos Correctivos	Máx. 10%	Mensual	Mantenimientos Realizados
	C. Felipe León Jiménez	Adquisiciones	Compras y Servicios	Requisiciones Atendidas	Min. 80%	Trimestral	Requisiciones Recibidas / Requisiciones Formalizadas
		Servicios	Compras y Servicios	Solicitudes Atendidas	Min. 75%	Trimestral	Solicitudes Recibidas / Solicitudes Formalizadas



DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO

Sistema de Gestión de Calidad

Clave: MGC

REV: 03

Fecha de Efectividad
Febrero 2004

Pág.
9 de 9

MANUAL DE CALIDAD

Sección 5

Lista de Indicadores del Sistema de Gestión de Calidad

Objetivo de Calidad	Responsable	Área	Proceso	Indicador de Calidad	Meta	Frecuencia	Medición
Capacitación continua del personal que proporciona nuestros servicios	Lic. Maria Gabriela Ávila Ríos	Personal / Entrenamiento	Entrenamiento	Cumplimiento del Programa de Entrenamiento	Min. 85%	Trimestral	Capacitación Programada vs Capacitación Real
	Lic. Maria Gabriela Ávila Ríos	Personal / Entrenamiento	Entrenamiento	% de Capacitación Efectiva	Min. 90%	Trimestral	# de Evaluaciones de entrenamiento efectivo por evento / # de evaluaciones realizadas
Mantener el Sistema de Gestión de Calidad para Garantizar los Servicios que se Proporcionan	B. Jorge Valdivieso Rodríguez	Sistema de Calidad	Auditorias Internas	Cumplimiento del Programa de Auditorias	100%	Semestral	Auditorias Programadas vs Auditorias Realizadas
	B. Jorge Valdivieso Rodríguez	Sistema de Calidad	Acciones Correctivas y Quejas de Clientes	Cumplimiento en el Cierre de Acciones Correctivas	100%	Mensual	# de Acciones Correctivas Cerradas / # de Acciones Correctivas Abiertas en el mes
	B. Jorge Valdivieso Rodríguez	Sistema de Calidad	Acciones Preventivas	Cumplimiento en el Cierre de Acciones Preventivas	100%	Mensual	# de Acciones Preventivas Cerradas / # de Acciones Preventivas Abiertas en el mes
	Ing. José Amando Rodríguez Galindo	Dirección	Revisiones por la Dirección	Cumplimiento del Programa de Revisiones Directivas	100%	Semestral	Revisiones Directivas Programadas vs Revisiones Directivas Realizadas
Fomentar la Mejora Continua en los Servicios que se otorgan	Todos	Todas	Sistema de Gestión de Calidad	Número de Proyectos de Mejora Autorizados y Realizados	2 por Trimestre	Trimestral	Número de Proyectos de Mejora

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO	Clave: MGC	REV: 02
	Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de Efectividad Febrero 2004	Pág. 1 de 3
MANUAL DE CALIDAD		Sección 6	

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de Recursos

La Delegación determina y proporciona los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el SGC y mejorar continuamente su eficiencia identificando y asignando recursos a las áreas a través de operar el Sistema de Calidad.
- b) Incrementar la satisfacción del cliente con el cumplimiento de sus requisitos.

Los recursos se gestionan a través de elaborar el presupuesto anual por cada una de las área, este presupuesto es elaborado y revisado por el área administrativa para posteriormente ser validado y autorizado por la Oficialía Mayor. Los recursos son asignados a cuentas específicas para el control del presupuesto y estos son monitoreados por cada área.

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades.

El personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia.

El cumplimiento de la competencia se determina a través de los requerimientos del puesto acreditados en las calificaciones del personal **(ADF-002)**, y se evidencia con la documentación correspondiente de cada uno de los participantes en el SGC, teniendo un procedimiento de entrenamiento **(ADF-002)**.

Elaboró y Revisó CP. Roberto García Hernández, Representante de la Dirección.	Autorizó Ing. José Amando Rodríguez Galindo, Delegado en el Estado.
--	--

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO	Clave: MGC	REV: 02
	Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de Efectividad Febrero 2004	Pág. 2 de 3
MANUAL DE CALIDAD			Sección 6

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación.

La Delegación:

- a) Determina de acuerdo a las habilidades necesarias en las evaluaciones de competencia del personal **(ADF-002)** que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio.
- b) Proporciona formación o toma acciones para satisfacer dichas necesidades, considerando la Detección de Necesidades de Capacitación **(ADF-001)** y el Programa de Capacitación Anual PAC **(D59-1)**.
- c) Evalúa la eficiencia del entrenamiento, a través de examen práctico, reportes de resultados y se registra en la Evaluación de la Efectividad del Entrenamiento **(ADF-007)**.
- d) Asegura que su personal es conciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, explicándose en la inducción al puesto y a la organización, se evidencia mediante las Listas de Asistencia a Cursos **(ADF-003)**.
- e) El área de Recursos Humanos mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia **(ver el punto 4.2.4 de la Sección 4 del MGC)** Programa de Capacitación Anual PAC **(D59-1)**, expediente de persona, según lo mencionado en el formato Evaluación de Competencia del Personal **(ADF-002)**.

6.3 Infraestructura

La Delegación de la SAGARPA en el Estado de Hidalgo, determina, proporciona y mantiene la infraestructura (equipos y edificios) necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) Edificios, espacios de trabajo y servicios asociados,
- b) Equipo para los procesos,
- c) Servicios de apoyo, tales como comunicación o servicios básicos (agua, luz y gas).

El mantenimiento de sistemas de cómputo es gestionado y realizado por medio de la Unidad de Informática de la Delegación de la SAGARPA en el Estado de Hidalgo, mediante dos procedimientos (**ver: Mantenimiento Preventivo de Equipo de Computo ADP-003 Y Mantenimiento Correctivo de Equipo de Computo ADP-004**).

El mantenimiento de la infraestructura se gestiona a través del Área de Servicios, mediante una solicitud de servicio de mobiliario o equipo **(ADF-019)**.

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO	Clave: MGC	REV: 02
	Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de Efectividad Febrero 2004	Pág. 3 de 3
MANUAL DE CALIDAD		Sección 6	

6.4 Ambiente de Trabajo

La Delegación de la SAGARPA en el Estado de Hidalgo, determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, cuidando el ambiente como: iluminación y condiciones de seguridad. En caso de que las áreas no cuenten con los elementos mínimos de seguridad e iluminación para la realización de las funciones descritas en los procedimientos e instrucciones se solicitara el mantenimiento de las instalaciones, a través de una solicitud de servicio a infraestructura **(ADF-021)**..

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO	Clave: MGC	REV: 03
	Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de Efectividad Febrero 2004	Pág. 1 de 8
MANUAL DE CALIDAD			<i>Sección 7</i>

7 REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1 Planificación de la realización del servicio

La Delegación de la SAGARPA, planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del servicio según diagrama de interacción de procesos (**Ver sección 1 del MGC**). La planificación de la realización del servicio es coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (**Ver el punto 4.1 de la Sección 4 del MGC**).

Durante la planificación de la realización del servicio, la Delegación de la SAGARPA determina, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio; por medio de oficios o solicitudes para el servicio,
- b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el servicio (**Ver sección 1 del MGC**).
- c) Este elemento no es aplicable dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Delegación de la SAGARPA en el Estado de Hidalgo debido a que no tiene servicios especiales, es decir, todos los certificados y servicios proporcionados pueden ser validados después de que hayan sido entregados.
Las verificaciones o inspecciones que se realizan antes de su utilización aseguran que el servicio es emitido conforme a los requerimientos del cliente, normas, leyes, reglamentos, etc.
- d) Registros de verificación de información o documentación realizados proporcionando la evidencia de que los procesos y el servicio resultante cumplen los requisitos, **Lista de Registros (SCF-007) (Ver el punto 4.2.4 de la Sección 4 del MGC)**.

laboró y Revisó CP. Roberto García Hernández Representante de la Dirección	Autorizó Ing. José Amando Rodríguez Galindo Delegado en el Estado
---	--

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO	Clave: MGC	REV: 03
	Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de Efectividad Febrero 2004	Pág. 2 de 8
MANUAL DE CALIDAD			<i>Sección 7</i>

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.

La Delegación de la SAGARPA, determina a través de las áreas técnicas lo siguiente:

- a) Los requisitos especificados por la SAGARPA, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma definidos en el solicitud del cliente.
- b) Los requisitos no establecidos por la SAGARPA pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sean conocidos.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios, normativos relacionados con el servicio,
- d) Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.

La Delegación de la SAGARPA, revisa los requisitos relacionados con el servicio durante la aprobación del oficio o solicitud a través del área técnica. Esta revisión se efectúa antes de que la organización se comprometa a proporcionar un servicio y se asegura de que:

- a) Están definidos los requisitos del servicio.
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre el servicio esperado y los requisitos expresados previamente en oficio o solicitud.
- c) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Se mantienen registros de los resultados de la revisión de los requisitos y de las acciones originadas por la misma (**Ver el punto 4.2.4 de la Sección 4 del MGC**).

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la Delegación de la SAGARPA, confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación.

7.2.3 Comunicación con el cliente.

La Delegación de la SAGARPA, determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, a través de:

- a) La información sobre el servicio que se proporciona por medio del área técnica, dando esta información en forma personal, utilizando folletos, formato de requisitos y la dirección de Internet de SAGARPA <http://hgo.sagarpa.gob.mx>, etc.
- b) Las consultas, o atención de solicitudes de servicios, incluyendo las modificaciones, en las áreas Técnicas, un enviando oficio al cliente y mediante la respuesta a la solicitud.

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO	Clave: MGC	REV: 03
	Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de Efectividad Febrero 2004	Pág. 3 de 8
MANUAL DE CALIDAD			<i>Sección 7</i>

- c) La retroalimentación del cliente mediante la encuesta a clientes **(SCF-022)**, incluyendo sus quejas que se les da seguimiento con el formato quejas de clientes **(SCF-019)**.

Mantenemos informados e involucrados a nuestros clientes de la mejora de nuestros servicios, a través de reuniones con los clientes en las mismas áreas de servicio, además de brindarles información que describe los detalles de las condiciones en que se prestará el servicio así como las modificaciones del mismo.

7.3 Diseño y desarrollo

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad en la Delegación de la SAGARPA en el Estado de Hidalgo, no se contemplan actividades de diseño y desarrollo dentro de sus procesos, por tal motivo se declara no aplicable la cláusula 7.3 Diseño y Desarrollo de la norma ISO 9001: 2000, debido que todo está establecido en normas oficiales, leyes, reglamentos, planes de trabajo y manuales de las normas aplicables.

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras.

La Delegación de la SAGARPA, se asegura que el producto o servicio adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto o servicio adquirido depende del impacto del servicio adquirido en la posterior realización del servicio o sobre el servicio final.

La Delegación de la SAGARPA, evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar servicios de acuerdo con los requisitos de la organización. Se establecen los criterios para la selección, la evaluación y reevaluación. Se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas **(Ver el punto 4.2.4 de la Sección 4 del MGC)**, mediante un procedimiento **(Ver: Adquisiciones de bienes y Servicios ADP-001)**.

7.4.2 Información de las compras.

La información de las compras describe el producto/ servicio a comprar a través de requisiciones de compra, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) Requisitos para la aprobación del producto/ servicio, procedimientos, procesos y equipos.
- b) Requisitos para la calificación del personal y
- c) Requisitos del sistema de gestión de la calidad.

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO	Clave: MGC	REV: 03
	Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de Efectividad Febrero 2004	Pág. 4 de 8
MANUAL DE CALIDAD			<i>Sección 7</i>

La Delegación de la SAGARPA, se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

7.4.3 Verificación de los servicios o productos comprados.

La Delegación de la SAGARPA, establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el servicio o producto comprado cumple los requisitos de compra especificados y realizan la evaluación de proveedores con el formato **(ADF-013)**.

Cuando la Delegación de la SAGARPA o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, se establece en la información de compra, las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del servicio.

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.

La Delegación de la SAGARPA, planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas definidas en los procedimientos y/o instructivos de trabajo correspondientes.

Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del servicio.
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.
- c) El uso del equipo apropiado, a través de Instrucciones de Trabajo en el caso del proceso de Producción de Alevines y Crías de carpas.
- d) La implementación del seguimiento.
- e) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega

Ver los Procedimientos:

Expedición de Certificado Fitosanitario para la movilización Internacional 001	SVP-
Expedición de Certificado Zoonosanitario para la movilización Nacional 001	SAP-
Producción de alevines y crías de carpas 001	ACP-
Comercialización y Apoyo a Productores 001	PCP-
Recepción y Envío de Solicitudes de la Alianza Contigo 001	SIP-

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO	Clave: MGC	REV: 03
	Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de Efectividad Febrero 2004	Pág. 5 de 8
MANUAL DE CALIDAD			<i>Sección 7</i>

Esta cláusula no es aplicable dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la Delegación de la SAGARPA en el Estado de Hidalgo debido a que no se tienen servicios especiales, es decir, todos los certificados y servicios proporcionados pueden ser validados después de que hayan sido entregados.

Las verificaciones o inspecciones que se realizan antes de su utilización aseguran que el servicio es emitido conforme a los requerimientos del cliente.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

Cuando sea apropiado, la Delegación de la SAGARPA, identifica el servicio asignando con el número de solicitud/oficio/folio, el cual se conserva a través de toda la realización del servicio. En las etapas del proceso la identificación es la siguiente:

ÁREA	METODO DE IDENTIFICACION	REGISTRO GENERADO
Programa de Sanidad Vegetal	Núm. de Solicitud – Núm. de Certificado	Control de expedición de certificados
Programa de Salud Animal	Núm. de Solicitud – Núm. de Certificado	Control de expedición de Certificados
Subdelegación de Pesca	Núm. de Solicitud – Núm. de Constancia Tarjetas de Identificación	Control de Constancias Expedidas
Programa de Comercialización y Apoyo a Productores	Folio de Solicitud – Folio de Cheque	Reporte de Avance
SISER-Alianza Contigo	Núm. de Folio Nacional	Control de Solicitudes recibidas y Relación de Solicitudes Enviadas.

Tabla 1

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO	Clave: MGC	REV: 03
	Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de Efectividad Febrero 2004	Pág. 6 de 8
MANUAL DE CALIDAD			<i>Sección 7</i>

La Delegación de la SAGARPA, identifica el estado del servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través las siguientes tablas:

INSPECCIÓN	ESTADO DE INSPECCIÓN	MEDIO DE IDENTIFICACIÓN	RESPONSABLE
SANIDAD VEGETAL	ACEPTADO	CHAROLAS, CAJAS, BOLSAS PLÁSTICAS CON LEYENDA DE ACEPTACIÓN	JEFE DE PROGRAMA, JEFE DE CENTRO PROFESIONAL FITOSANITARIO OFICIAL
SANIDAD ANIMAL	PROCESO	CHAROLAS, CAJAS, BOLSAS PLÁSTICAS DE PENDIENTES POR PROCESO	TÉCNICOS,
CENTRO ACUÍCOLA	RECHAZADO	CHAROLAS, CAJAS, BOLSAS PLÁSTICAS DE RECHAZOS, IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORME	AGENTES TÉCNICOS

Tabla 2

Área	Etapa del proceso	Medio de Identificación	Responsable
JEFATURA DE PROGRAMA DE COMERCIALIZACIÓN Y APOYO A PRODUCTORES	RECEPCIÓN DE SOLICITUD NOMINA (S.N.) Y CHEQUES	CONTROL DE FOLIOS DE SOLICITUD Y ACTAS DE ENTREGA RECEPCIÓN DE CHEQUES Y SOLICITUD DE NOMINA	JEFE DEL PROGRAMA, JEFE DEL DDR, JEFE DE CADER, PAGADORES HABILITADOS
SISER-ALIANZA CONTIGO	SOLICITUDES EN: RECEPCIÓN, REGISTRO, RELACIÓN Y ENVÍO.	CONTROL POR FOLIO DIARIO DE RECEPCIÓN DE SOLICITUDES, Y RELACIÓN DE ENVÍO.	TÉCNICO RESPONSABLE DE VENTANILLA DE RECEPCIÓN, JEFE DE CADER, JEFE DE DDR.

Tabla 3

Cuando la **trazabilidad** sea un requisito, la Delegación de la SAGARPA, controla y registra la identificación única del servicio (**véase el punto 4.2.4 de la Sección 4 del MGC**), a través de los medios definidos en **el punto 7.5.3 de la Sección 7 del MGC**.

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO Sistema de Gestión de Calidad	Clave: MGC	REV: 03
		Fecha de Efectividad Febrero 2004	Pág. 7 de 8
MANUAL DE CALIDAD			<i>Sección 7</i>

7.5.4 Propiedad del cliente.

La verificación de la propiedad del cliente se realiza como parte del proceso de Inspección en cada uno de los procedimientos (**Ver Sección 1 del MGC, Diagramas de Interacción de Procesos**)

La información que el cliente proporcione y sea dañada internamente se le notifica al cliente informando la situación de manera personal, a través del área técnica o del responsable.

Los registros (documentos) del cliente se conservan en fólder, archivos, escritorios para evitar que se deterioren o extravíen, en caso de daño o extravío, se le notificará al cliente personalmente por medio del área técnica o del responsable y se le da seguimiento como **Producto no conforme, según el procedimiento del área.**

7.5.5 Preservación del Producto.

La Delegación de la SAGARPA, preserva la conformidad del servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación se aplica también, a las partes constitutivas de un servicio.

ELEMENTO	MÉTODO	RESPONSABLE	ÁREA
IDENTIFICACIÓN	TABLA DEL ELEMENTO 7.5.3	RESP. DE ÁREAS	SANIDAD VEGETAL
MANEJO	FOLDERS, ARCHIVOS ELECTRÓNICOS	RESP. DE ÁREAS	SANIDAD ANIMAL
ALMACENAMIENTO	ARCHIVEROS, CAJAS, ESTANQUES Y PILETAS	RESP. DE ÁREAS	CENTRO ACUICOLA
EMPAQUE	SOBRES, FOLDERS, BOLSAS DE PLÁSTICO, TANQUES	RESP. DE AREAS	PROCAMPO
PRESERVACIÓN	ARCHIVEROS, FUNDAS DE PROTECCIÓN DE DOCUMENTOS / EQUIPO, FOLDERS	RESP. DE ÁREAS	SISER – ALIANZA CONTIGO

7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

SAGARPA en el Estado de Hidalgo determina el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

Para asegurar la conformidad del producto se utiliza equipo de inspección, medición y prueba primario y secundario el cual es identificado mediante la inicial del equipo, la P (primario) o S (secundario) un número progresivo que se asigna ej. Balanza con BS-XX y se da de alta en el **Listado de Equipo de Inspección, Medición y Prueba (SCF-023)** y en el **Programa de Calibración y Verificación de Equipo de Inspección, Medición y Prueba (SCF-024)**.

Se establece procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición, a través del **Programa de Calibración y Verificación de Equipo de Inspección, Medición y Prueba**

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO	Clave: MGC	REV: 03
	Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de Efectividad Febrero 2004	Pág. 8 de 8
MANUAL DE CALIDAD			<i>Sección 7</i>

(SCF-024).

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición:

- a) Calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización para el caso de equipo primario de inspección, medición y prueba, se realizan calibraciones externas con proveedores autorizados; para el caso de equipo secundario de medición se cuenta con patrones certificados calibrados por un proveedor autorizado para verificar el equipo secundario de medición, cuando no existan tales patrones se registra la base utilizada para la calibración o la verificación.
- b) Ajustarse o reajustarse según sea necesario
- c) Identificarse para poder determinar el estado de calibración; a través de las etiquetas de "Calibrado" y "Descalibrado".
- d) Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;
- e) Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento. Durante la inducción al puesto, el personal es alertado acerca del uso y cuidados requeridos para el manejo del equipo que operará.

En el Centro Acuícola se mantiene registros de los resultados de la calibración y la verificación, como: **Listado de Equipo de Inspección Medición y Prueba (SCF-023); Programa de Calibración y Verificación de Equipo de Inspección, Medición y Prueba (SCF-024), Informe de Calibración (ver el punto 4.2.4 de la sección 4 del MGC).**

En caso de detectar algún equipo descalibrado o dañado se retira del lugar de trabajo y se coloca una etiqueta de "Descalibrado". En caso de que se hayan hecho mediciones con el equipo descalibrado se lleva a cabo lo siguiente:

- 1) Identificar y segregar el equipo que se ha detectado en uso,
- 2) Recabar información disponible sobre todas las mediciones hechas con dicho equipo,
- 3) Evaluar y registrar la validez de los resultados obtenidos de las mediciones hechas en los registros correspondientes de inspección proceso,
- 4) Emprender acciones apropiadas sobre cualquier equipo y producto afectado.

En la Delegación de la SAGARPA en el Estado de Hidalgo se confirma (si es aplicable) la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto se lleva a cabo antes de iniciar su utilización y se confirma de nuevo cuando sea necesario.

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO	Clave: MGC	REV: 02
	Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de Efectividad Febrero 2004	Pág. 1 de 5
MANUAL DE CALIDAD			Sección 8

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

8.1 Generalidades.

La Delegación de la SAGARPA, planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad del servicio.
- b) Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del SGC, utilizando los indicadores establecidos, esto comprende la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.

Las técnicas estadísticas utilizadas son: Graficas de tendencias, Análisis de Pareto, Herramientas Estadísticas para el análisis y solución de problemas identificados en formato de plan de acción.

8.2 Seguimiento y Medición

8.2.1 Satisfacción del cliente.

Como una de las medidas de desempeño del SGC, la Delegación de la SAGARPA realiza:

a) Evaluaciones del servicio por parte del cliente.

Dichas evaluaciones se aplican para medir el grado de desempeño de nuestros servicios, así como obtener información sobre mejoras a los mismos, el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.

<p>Elaboró y Revisó</p> <p style="text-align: center;">CP. Roberto García Hernández Representante de la Dirección</p>	<p>Autorizó</p> <p style="text-align: center;">Ing. José Amando Rodríguez Galindo Delegado en el Estado</p>
---	---

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO	Clave: MGC	REV: 02
	Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de Efectividad Febrero 2004	Pág. 2 de 5
MANUAL DE CALIDAD		Sección 8	

Se da seguimiento a los resultados de dichas evaluaciones de los clientes por el responsable del área.

Se mantienen evidencias del seguimiento: Encuestas al cliente **(SCF-022)**, quejas de clientes **(SCF-019)**, planes de acción, formato de no conformidad **(SCF-013)** y evidencia de acciones que se hayan llevado a cabo en cada uno de los procesos.

8.2.2 Auditoría interna.

La Delegación de la SAGARPA lleva a cabo a intervalos planificados Auditorías internas de acuerdo al procedimiento **(Ver: el procedimiento de Auditorías Internas del SGC, SCP-003)**.

- a) Es conforme a las disposiciones planificadas **(Ver el punto 7.1 de la Sección 7 del MGC)**, con los requisitos de ISO 9001:2000 y con los requisitos del SGC establecidos por la organización.
- b) El procedimiento se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se planifica un programa de Auditorías **(SCF-009)**, realizando **2 Auditorías** anuales, tomando en consideración el estado y la importancia del proceso y las área a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Se definen los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología.

La selección de los auditores y la realización de las auditorías aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de la Auditoría. Los auditores no auditan su propio trabajo **(Independencia del Auditor)**.

Se definen, en un procedimiento documentado, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de Auditorías, para informar de los resultados y para mantener los registros, **(Ver Procedimiento de Auditorías Internas del SGC SCP-003)**.

El responsable del área que este siendo auditada se asegura que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas a través del reporte de acciones correctivas/preventivas para no conformidades **(SCF-017)**. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación **(Ver el punto 8.5.2 de la Sección 8 del MGC)** comprobando que la acción tomada elimine la no conformidad.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos.

La Delegación de la SAGARPA, aplica métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del SGC, a través de los indicadores del SGC **(Ver Anexo 1 de la Sección 5 del MGC)**.

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO	Clave: MGC	REV: 02
	Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de Efectividad Febrero 2004	Pág. 3 de 5
MANUAL DE CALIDAD		Sección 8	

Los métodos son revisados continuamente, a través de la Revisión por la Dirección (**ver punto 5.6 de la Sección 5 del MGC**) y demuestra la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados, en caso de que no se alcancen los resultados planificados, se llevan a cabo acciones correctivas (**Ver Procedimiento de Acciones Correctivas y Quejas de Clientes**, según sea conveniente, de los procesos están definidos en los procedimientos e instrucciones para asegurarse de la conformidad del servicio.

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio.

La Delegación de la SAGARPA mide y hace un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas apropiadas del proceso de realización del servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas (**Ver el punto 7.1 de la Sección 7 del MGC**).

Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del servicio y se encuentran identificados en el **punto 5, “Registros” de cada procedimiento de inspección Proceso**.

La liberación del servicio y la prestación del mismo no se llevan a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (**ver el punto 7.1 de la Sección 7 del MGC**), a menos que sean aprobados de otra manera, es decir por una autoridad pertinente y cuando corresponda, por el cliente. Cuando se libera el servicio de esta manera, se conserva la evidencia.

8.3 Control de producto no conforme.

La Delegación de la SAGARPA se asegura que el servicio, que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme están definidos en el procedimiento de **Producto no conforme de cada uno de los Procesos**.

La Delegación de la SAGARPA trata los servicios no conformes mediante una o mas de las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el cliente.

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO	Clave: MGC	REV: 02
	Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de Efectividad Febrero 2004	Pág. 4 de 5
MANUAL DE CALIDAD		Sección 8	

c) Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

Se mantienen registros (**Ver el punto 4.2.4 de la Sección 4 del MGC**) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

Cuando se corrige un servicio no conforme (Reproceso), se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un servicio no conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, la Delegación de la SAGARPA toma las acciones apropiadas respecto a los efectos, de la no conformidad y se lleva registro de la disposición.

8.4 Análisis de datos.

La Delegación de la SAGARPA determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGC. Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- a) La satisfacción del cliente (**Ver el punto 8.2.1 de la sección 8 del MGC**), a través de su medición.
- b) La conformidad con los requisitos del servicio (**Ver el punto 7.2.1 de la Sección 7 del MGC**).
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y control de procesos.
- d) Los proveedores.

8.5 Mejora.

8.5.1 Mejora continua.

La Delegación de la SAGARPA mejora continuamente la eficacia del SGC mediante la revisión de las tendencias de los indicadores, las acciones correctivas, preventivas y la revisión por la Dirección (Delegación) mantienen los registros de dichas mejoras.

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO	Clave: MGC	REV: 02
	Sistema de Gestión de Calidad	Fecha de Efectividad Febrero 2004	Pág. 5 de 5
MANUAL DE CALIDAD		Sección 8	

Los proyectos de Mejora Continua son controlados, los responsables de área definen estos proyectos y envían a aprobación por parte de la Delegación; una vez autorizados, los responsables de área dan seguimiento a la implementación de dichos proyectos, mediante el llenado del formato **(SCF-015 Proyectos de Mejora)**.

8.5.2 Acción correctiva.

La Delegación de la SAGARPA toma acciones para eliminarla causa de no conformidades con objeto de prevenir la recurrencia. Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas, **(Ver Procedimiento de Acciones Correctivas y Quejas de Clientes SCP-004)**.

Se establece un procedimiento para definir los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades (Incluyendo las quejas de los clientes).
- b) Determinar las causas de las no conformidades.
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas **(Ver el punto 4.2.4 de la sección 4 del MGC)**.
- f) Revisar las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción preventiva.

La Delegación de la SAGARPA determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales que pudieran presentarse, **(Ver Procedimiento de Acciones Preventivas SCP-005)**.

Se definen los requisitos para:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas **(Ver el punto 4.2.4 de la Sección 4 del MGC)**.
- e) Revisar las acciones preventivas tomadas.

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO	Clave: SIP-001	REV: 05
	Sistema de Gestión de Calidad	Referencias 7.1 7.5.1 8.1 a y 8.2.4.	Pág. 1 de 8

Recepción y Envío de Solicitudes del Programa Alianza - Contigo

1. Objetivo:

Certificar el cumplimiento de la normatividad en la recepción y envío de solicitudes del Programa Alianza Contigo en forma manual y/o electrónica.

2. Alcance:

Aplica en las actividades realizadas en la recepción y envío de las solicitudes del Programa Alianza Contigo en forma manual y/o electrónica.

3. Definiciones:

- **SISER.-** Sistema de Información del Sector Rural.
- **SADER.-** Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural del Gobierno del Estado de Hidalgo.
- **DDR.-** Distrito de Desarrollo Rural.
- **CADER.-** Centro de Apoyo para el Desarrollo Rural.

Tabla de Cambios		
Revisión	Fecha	Descripción
00	Febrero -04	Fecha de Elaboración.
01	29-Marzo-05	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Se le agregó</u> al procedimiento la clasificación de los documentos de referencia, así como la de los de formatos. - <u>Se modificó</u> la clasificación del Cuadro de Requisitos de Elegibilidad (Formato SIF-001), a documento de referencia SIR-007. - <u>En la página número 4, inciso 6,</u> se agregó documentos de referencia, así como de los formatos que se mencionan en el procedimiento.
02	24 –Mayo-05	<ul style="list-style-type: none"> - <u>Se incorpora</u> la acción de mejora de Sistematización de la recepción y envío de solicitudes de la Alianza – Contigo. - <u>Se incorporan al procedimiento SIP-001,</u> los Procedimientos SIP-002 y SIP-003.
03	2-junio-2005	- <u>Se agregó al final de la página</u> una nota que dice: En este Procedimiento no aplica lo señalado en la sección 7, apartado 7.5.4. Propiedad del Cliente, tercer párrafo, página 7 de 8 del Manual de Calidad, ya que no existe Propiedad del Cliente ni Producto no Conforme.



DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO

Clave: SIP-001

REV: 05

Sistema de Gestión de Calidad

Referencias
7.1 7.5.1
8.1 a y 8.2.4.

Pág. 2 de 8

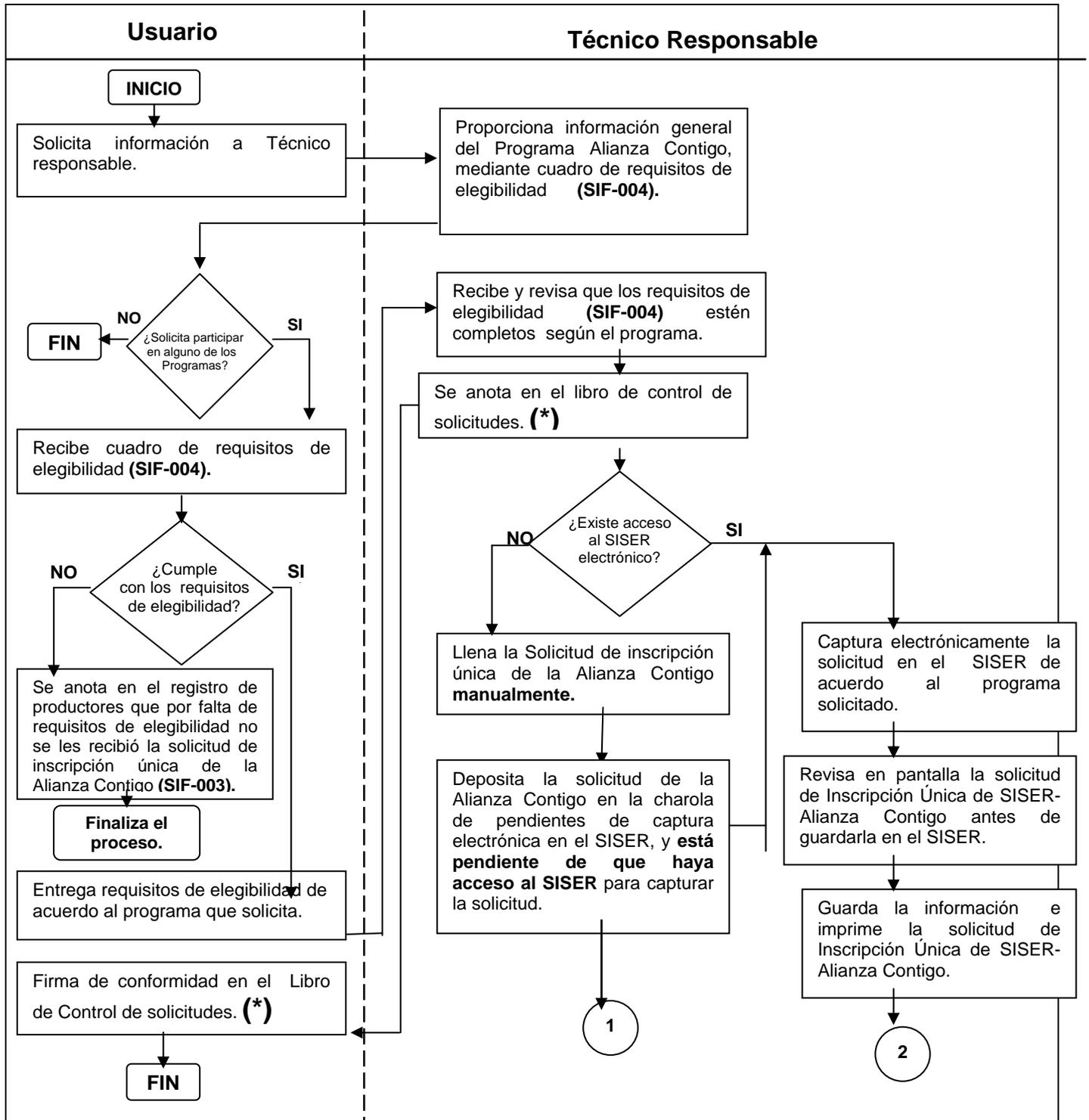
Recepción y Envío de Solicitudes del Programa Alianza - Contigo

Tabla de Cambios

Revisión	Fecha	Descripción
04	14-junio-05	<u>En las hojas números 2 y 4</u> se hicieron modificaciones, quedando el Procedimiento mas especificado.
05	22-febrero-06	<p>- <u>Se elimino del Procedimiento SIP-001</u> la nota que aparecía al final de cada página que decía: "En este Procedimiento no aplica lo señalado en la sección 7, apartado 7.5.4. Propiedad del Cliente, tercer párrafo, página 7 de 8 del Manual de Calidad, ya que no existe Propiedad del Cliente ni Producto no Conforme".</p> <p>- <u>Se solicita que en el Manual de Gestión de Calidad</u> se incorpore en la sección 7 página 7 de 8 en el apartado 7.5.4 Propiedad del Cliente, la siguiente leyenda: "En el Procedimiento Recepción y Envío de Solicitudes del Programa Alianza Contigo no hay Propiedad del Cliente debido al corto lapso que permanecen sus documentos en la Ventanilla de Atención Autorizada y el DDR".</p>
ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
Lic. Vicente Rueda Gómez, Coordinador Estatal SISER Alianza-Contigo SAGARPA.	C.P. Roberto García Hernández, Representante de la Dirección.	Ing. José Amando Rodríguez Galindo, Delegado en el Estado.

Recepción y Envío de Solicitudes del Programa Alianza - Contigo

**4. Diagrama de flujo y Responsabilidades.
Recepción de Solicitud SISER Alianza Contigo.**

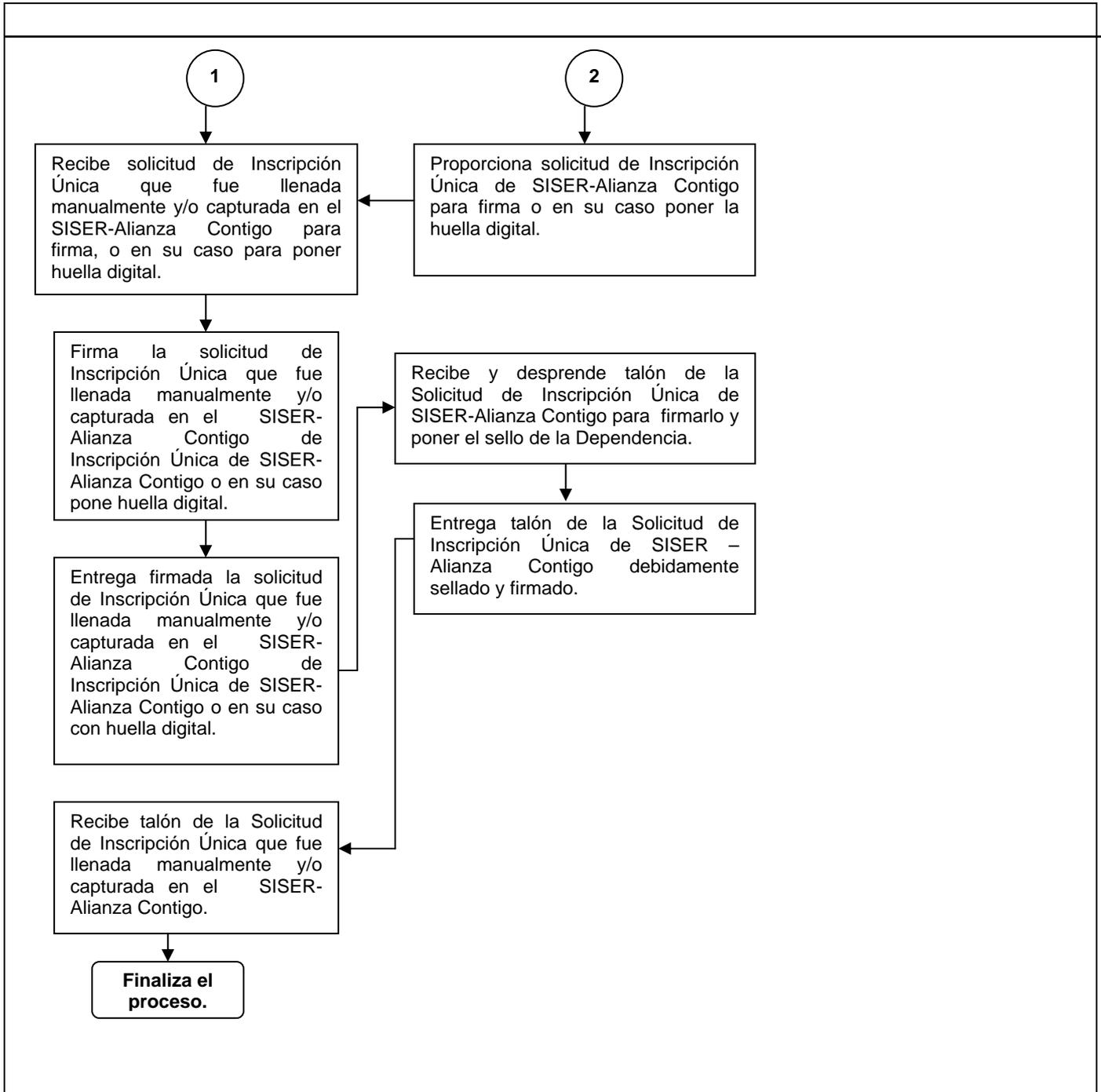


(*) Libro de control establecido en las Reglas de Operación.

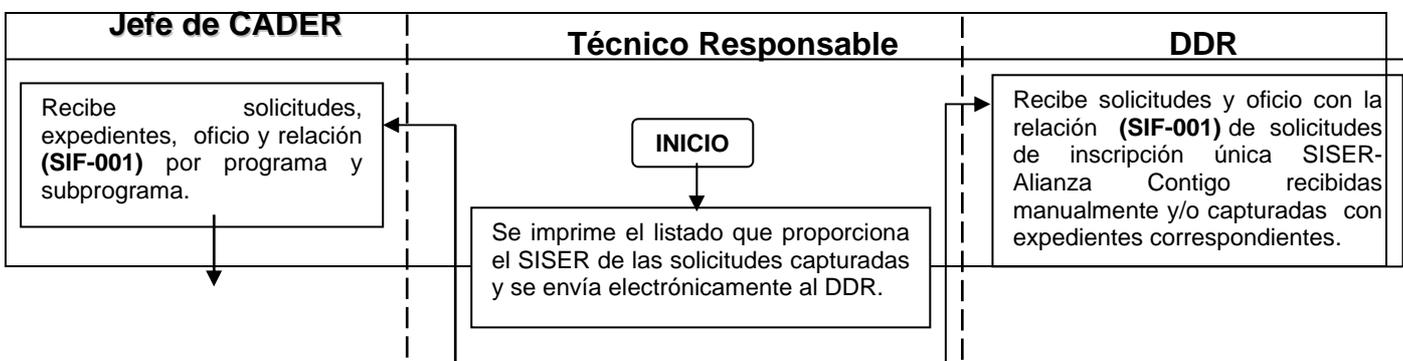
**4. Diagrama de flujo y Responsabilidades.
Recepción de Solicitud SISER Alianza Contigo.**



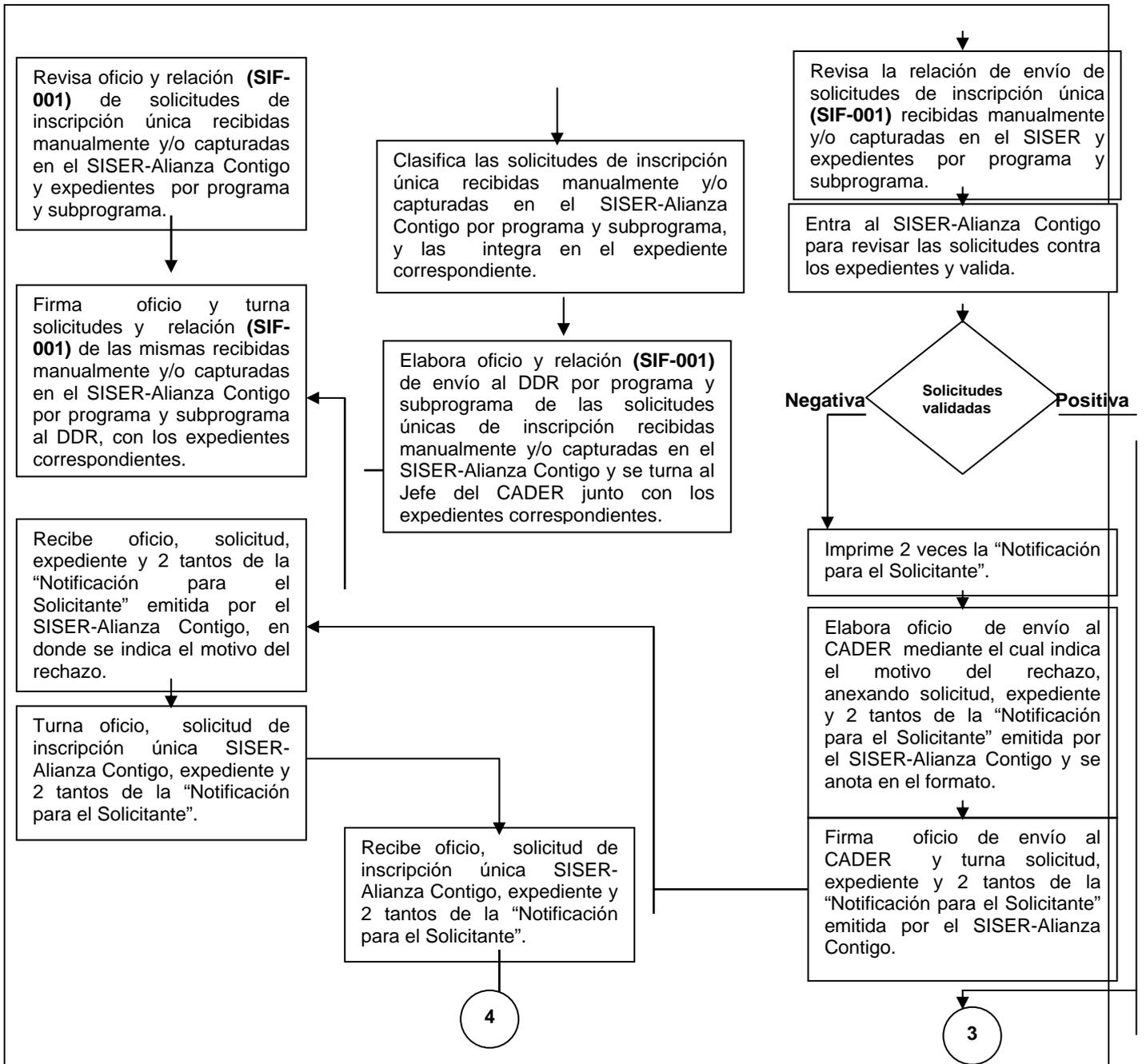
Recepción y Envío de Solicitudes del Programa Alianza - Contigo



**4. Diagrama de flujo y Responsabilidades.
Envío de Solicitud SISER Alianza Contigo.**



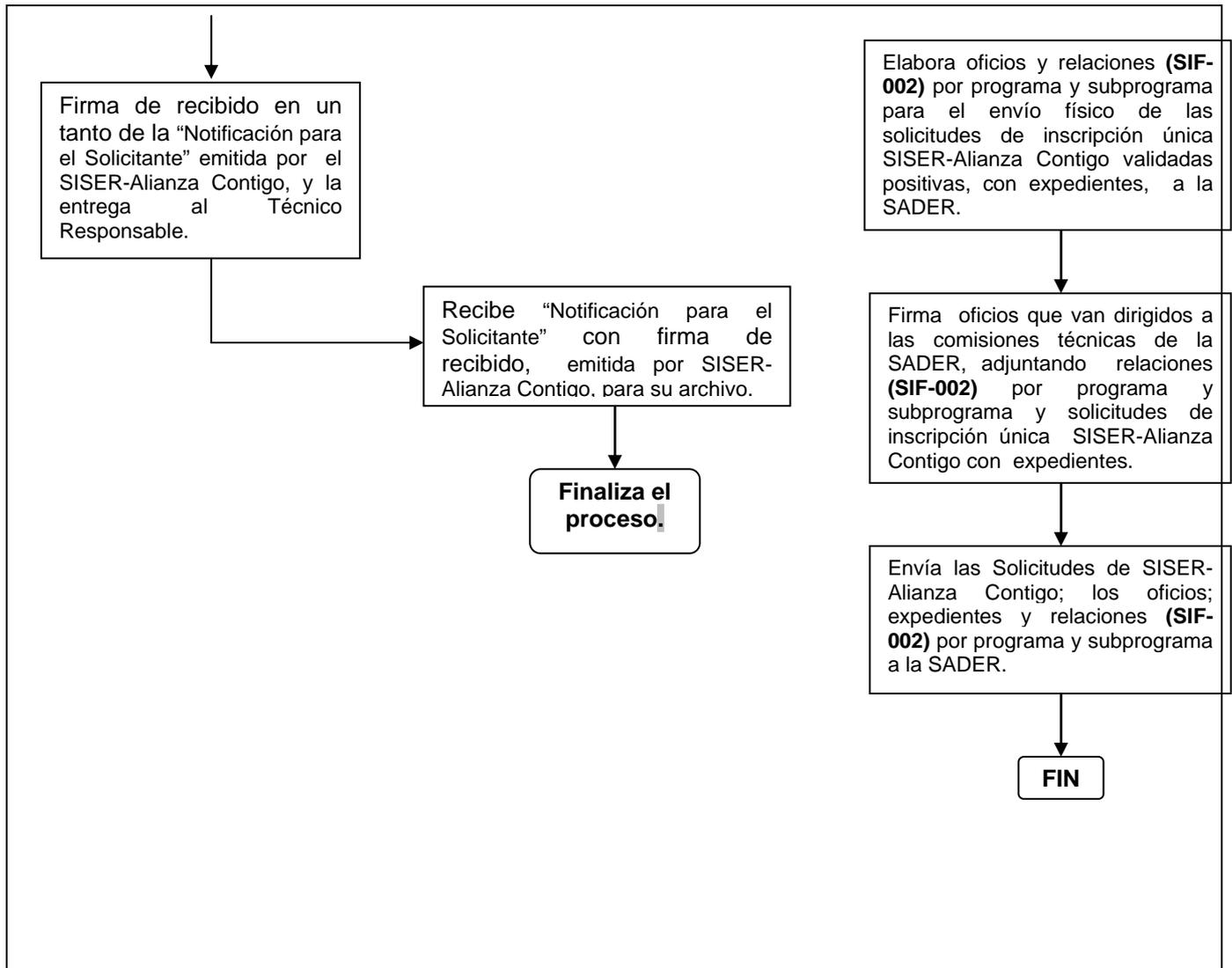
Recepción y Envío de Solicitudes del Programa Alianza - Contigo



**4. Diagrama de flujo y Responsabilidades.
Envío de Solicitud SISER Alianza Contigo.**

Usuario	Técnico Responsable	DDR
<p>Recibe solicitud, expediente y 2 tantos de la "Notificación para el Solicitante" emitida por SISER-Alianza Contigo indicando el motivo del rechazo.</p>	<p>Entrega al productor solicitud, expediente y 2 tantos de la "Notificación para el Solicitante" emitida por SISER-Alianza Contigo indicando el motivo del rechazo.</p>	<p>Envía electrónicamente las solicitudes validadas positivas a la SADER;</p>

Recepción y Envío de Solicitudes del Programa Alianza - Contigo



	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO	Clave: SIP-001	REV: 05
	Sistema de Gestión de Calidad	Referencias 7.1 7.5.1 8.1 a y 8.2.4.	Pág. 7 de 8

Recepción y Envío de Solicitudes del Programa Alianza - Contigo

Registros.

Registro	Responsable	Tiempo de retención	Lugar	Orden	Disposición
Relación de Solicitudes (SIF-001) .	Jefe de CADER y Técnico responsable.	1 Año.	Archivo del CADER.	Por el número de oficio con que se entregó.	Archivo Muerto.
Relación de Solicitudes (SIF-002) .	Jefe de DDR.	1 Año.	Archivo del DDR.	Por el número de oficio con que se entregó.	Archivo Muerto.
Registro de productores que por falta de requisitos de elegibilidad no se les recibió la solicitud de Inscripción Única de la Alianza Contigo (SIF-003) .	Jefe de CADER y técnico responsable.	1 Año.	Archivo del CADER.	Por fecha.	Archivo Muerto.
Cuadro de Requisitos de Elegibilidad. (SIF-004) .	Jefe de CADER y Técnico responsable.	Vigente	Archivo del CADER.	N. A.	N. A.
Copia de oficio de turno a D.D.R. (acuse de recibido).	Jefe de CADER y Técnico responsable.	1 Año.	Archivo del CADER.	Por número de oficio.	Archivo Muerto.
Copia de oficio de turno a la SADER (acuse de recibido).	Jefe de DDR	1 Año.	Archivo del DDR.	Por número de oficio.	Archivo Muerto.
“Notificación para el Solicitante” emitida por el SISER-Alianza Contigo.	Jefe de CADER y Técnico responsable.	1 Año.	Archivo del CADER.	Por fecha.	Archivo Muerto.

	DELEGACIÓN EN EL ESTADO DE HIDALGO	Clave: SIP-001	REV: 05
	Sistema de Gestión de Calidad	Referencias 7.1 7.5.1 8.1 a y 8.2.4.	Pág. 8 de 8
Recepción y Envío de Solicitudes del Programa Alianza - Contigo			

4. Referencias.

- SIR-001** Reglas de Operación.
- SIR-002** Instructivo de llenado de la solicitud de Única del Programa de la Alianza Contigo
- SIR-003** Estratificación de Productores.

5. Anexos.

Solicitud de Inscripción Única del Programa de la Alianza Contigo

Anexo 2

**Formatos del proceso de
certificación.**



DELEGACION EN EL ESTADO DE HIDALGO

VENTANILLA DE ATENCION AUTORIZADA NUM. _____

RELACION DE PRODUCTORES QUE POR FALTA DE REQUISITOS DE ELEGIBILIDAD NO SE LES RECIBIO LA SOLICITUD DE INSCRIPCION UNICA DE LA ALIANZA CONTIGO

FECHA DE ATENCION AL PRODUCTOR	NOMBRE	PROGRAMA	MUNICIPIO	LOCALIDAD	DOCUMENTOS FALTANTES	FIRMA DEL PRODUCTOR

ALIANZA CONTIGO
REQUISITOS GENERALES DE ELEGIBILIDAD DEL PROGRAMA DE FOMENTO AGRÍCOLA Y GANADERO
(ORIGINAL Y COPIA)

1. PRESENTAR SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN ÚNICA POR PROGRAMA.
2. **CONSTANCIA DE SER PRODUCTOR AGRÍCOLA** EXPEDIDA POR LA AUTORIDAD COMPETENTE.
3. **CONSTANCIA DE SER PRODUCTOR PECUARIO** EN LA ESPECIE PRODUCTO PARA EL QUE SOLICITAN EL APOYO O DE RECONVERSIÓN PRODUCTIVA EXPEDIDA POR LA AUTORIDAD COMPETENTE EN LA MATERIA O LA ORGANIZACIÓN A LA QUE PERTENEZCA.
4. DE SER PRODUCTOR **PECUARIO** EXPEDIDA POR LA AUTORIDAD COMPETENTE.
5. COPIA DE LA CEDULA ÚNICA DE REGISTRO DE POBLACIÓN (CURP), O ACTA DE NACIMIENTO PARA PERSONAS FÍSICAS, Y EL REGISTRO FEDERAL DE CAUSANTES (RFC) PARA PERSONAS MORALES Y COPIA DE LA CREDENCIAL EXPEDIDA POR EL I.F.E. POR AMBOS LADOS.
6. EN CASO DE SER ORGANIZACIONES PRODUCTIVAS LEGALMENTE CONSTITUIDAS, DEBERÁN PRESENTAR DOCUMENTO QUE ACREDITE SU PERSONALIDAD JURÍDICA. (ANEXAR RELACIÓN DE PRODUCTORES).
7. CARTAS COMPROMISO:
 - a) DECLARAR POR ESCRITO, BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE NO ESTA RECIBIENDO APOYO DE OTRO PROGRAMA PARA LOS MISMOS COMPONENTES Y CONCEPTOS SOLICITADOS.
 - b) COMPROMISO DE EFECTUAR LAS INVERSIONES COMPLEMENTARIAS QUE REQUIERE EL PROYECTO PRODUCTIVO ECONÓMICO O LAS ESTABLECIDAS EN LA CÉDULA AUTODIAGNÓSTICO.
 - c) COMPROMETERSE A PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN QUE LE SEA REQUERIDA PARA LA EVALUACIÓN, SUPERVISIÓN Y AUDITORIA DEL PROGRAMA.
8. CROQUIS DE LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO PRODUCTIVO ECONÓMICO.

REQUISITOS PARTICULARES POR SUBPROGRAMA-COMPONENTE
(ADEMÁS DE LOS REQUISITOS GENERALES)

PROGRAMA DE FOMENTO GANADERO

1. PRESENTAR CEDULA DE AUTODIAGNÓSTICO O PROYECTO DE DESARROLLO GANADERO O PROYECTO PRODUCTIVO.

NOTA: EN EL CASO DE SER APICULTOR O GRUPO DE APICULTORES QUE PRACTIQUEN LA ACTIVIDAD EN VARIOS ESTADOS, DEBERÁN ENTREGAR CARTA-COMPROMISO DE QUE EL APOYO DE ESTE PROGRAMA SERÁ SOLICITADO ÚNICAMENTE EN UNA ENTIDAD FEDERATIVA.

PROGRAMA DE FOMENTO AGRÍCOLA

1. CARTA COMPROMISO DE MANTENER EN POSESIÓN EL BIEN ADQUIRIDO DURANTE SU VIDA ÚTIL.
2. COTIZACIÓN DEL PROVEEDOR DE SU PREFERENCIA.
3. COPIA DEL DOCUMENTO QUE ACREDITE SU PROPIEDAD (EJIDAL O PEQUEÑA PROPIEDAD); PARA RÉGIMEN TEMPORAL: SER PROPIETARIO DE 5 HAS Y 30.0 HAS EN ARRENDAMIENTO. PARA RIEGO: SER PROPIETARIO DE 1.0 HA Y 15 HAS DE ARRENDAMIENTO.
4. CONTRATOS DE ARRENDAMIENTO QUE AVALE LA SUPERFICIE REPORTADA COMO BENEFICIADA.
5. PROYECTO PRODUCTIVO ECONÓMICO.

MANEJO INTEGRAL DE SUELO Y AGUA

1. COPIA DEL DOCUMENTO QUE ACREDITE SU PROPIEDAD (EJIDAL O PEQUEÑA PROPIEDAD).
2. CARTA COMPROMISO DE MANTENER EN POSESIÓN EL BIEN ADQUIRIDO DURANTE SU VIDA ÚTIL.
3. CEDULA DE AUTODIAGNÓSTICO CON PROYECTO EJECUTIVO O PROYECTO PRODUCTIVO ECONÓMICO.
4. COPIA DE LA CONCESIÓN DE DERECHOS DE AGUA POR LA C.N.A.

EQUIPAMIENTO PARA EL MANEJO POST-COSECHA

1. COPIA DEL DOCUMENTO QUE ACREDITE SU PROPIEDAD (EJIDAL O PEQUEÑA PROPIEDAD).
2. CEDULA DE AUTODIAGNÓSTICO CON PROYECTO EJECUTIVO O PROYECTO PRODUCTIVO ECONÓMICO.

EQUIPAMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE PRODUCCIÓN INTENSIVA

1. COPIA DEL DOCUMENTO QUE ACREDITE SU PROPIEDAD (EJIDAL O PEQUEÑA PROPIEDAD).
2. COPIA DE CONCESIÓN DE DERECHOS DE AGUA POR LA C.N.A.
3. COTIZACIONES ACTUALIZADAS.
4. CEDULA DE AUTODIAGNÓSTICO CON PROYECTO EJECUTIVO O PROYECTO PRODUCTIVO ECONÓMICO.

FOMENTO PRODUCTIVO Y RECONVERSIÓN PRODUCTIVA

1. COPIA DEL DOCUMENTO QUE ACREDITE SU PROPIEDAD (EJIDAL O PEQUEÑA PROPIEDAD).
2. COPIA DE CONCESIÓN DE DERECHOS DE AGUA POR LA C.N.A.
3. COTIZACIONES ACTUALIZADAS.
4. CEDULA DE AUTODIAGNÓSTICO CON PROYECTO EJECUTIVO O PROYECTO PRODUCTIVO ECONÓMICO.

FORTALECIMIENTO DE CADENAS AGROALIMENTARIAS

1. PRESENTAR ACTA DE CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ SISTEMA PRODUCTO.

INVESTIGACIÓN Y TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA

- 1.- LAS SOLICITUDES DEBERÁN SER ANALIZADAS Y VALIDADAS POR EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FUNDACIÓN HIDALGO PRODUCE A.C.

NOTA:

- PRESENTAR CEDULA AUTODIAGNÓSTICO CON PROYECTO EJECUTIVO CUANDO EL APOYO DEL GOBIERNO FEDERAL SEA IGUAL O MENOR A \$150,000.00.
- PRESENTAR PROYECTO PRODUCTIVO ECONÓMICO DE ACUERDO AL GUIÓN PARA LA ELABORACIÓN DE ESTUDIOS Y PROYECTOS ECONÓMICOS DE FOMENTO AGROPECUARIO, PESQUERO Y RURAL, CUANDO EL APOYO DEL GOBIERNO FEDERAL SEA MAYOR DE \$150,001.00 PARA PROYECTO INDIVIDUAL, Y PARA ORGANIZACIONES, MAYOR A \$250,000.00.

"ESTE PROGRAMA ES DE CARÁCTER PÚBLICO, NO ES PATROCINADO NI PROMOVIDO POR PARTIDO POLÍTICO ALGUNO Y SUS RECURSOS PROVIENEN DE LOS IMPUESTOS QUE PAGAN TODOS LOS CONTRIBUYENTES. ESTA PROHIBIDO EL USO DE ESTE PROGRAMA CON FINES POLÍTICOS, ELECTORALES, DE LUCRO Y OTROS DISTINTOS A LOS ESTABLECIDOS. QUIEN HAGA USO INDEBIDO DE LOS RECURSOS DE ESTE PROGRAMA DEBERÁ SER DENUNCIADO Y SANCIONADO DE ACUERDO CON LA LEY APLICABLE Y ANTE LA AUTORIDAD COMPETENTE".

Anexo 3

**Cuestionario de certificación de
S. G. de calidad.**



American Trust Register, S.C.
Organismo Certificador de Sistemas de Gestión

CUESTIONARIO DE CERTIFICACIÓN DE S. G. DE CALIDAD



American Trust Register, S.C.
Organismo Certificador de Sistemas de Gestión

Cuestionario De Certificación De
Sistemas De Gestión De Calidad ISO
9001:2000

**Paseos de la hacienda de Echegaray No. 121, Col. Bosques de
Echegaray, Naucalpan de Juárez Edo. De México,
C.P. 53310, www.americantrust.com.mx ,
atr@americantrust.com.mx , Tel 52-36-73-83 y 84.**

CUESTIONARIO DE CERTIFICACIÓN DE S. G. DE CALIDAD

CERTIFICACIÓN ISO 9000

CUESTIONARIO

Con la finalidad de someter a su consideración una propuesta de servicios de certificación acorde a sus necesidades, requerimos contar con información de su Compañía así como de su personal, por lo que mucho agradeceríamos llenar la siguiente solicitud y remitirlo a nuestras oficinas vía E-mail (atr@americantrust.com.mx, luiscarlos@americantrust.com.mx) o al Fax (tel.: 52-36-73-83 y 84).

Toda información es manejada bajo estrictas condiciones de confidencialidad.

En caso de ser aceptada esta Propuesta – Contrato, para poder realizar la auditoría de certificación, es necesario notificar a esta oficina con 4 semanas de anticipación a la fecha programa de la visita de los auditores.

Si Usted requiere de información adicional de los servicios que ofrece **American Trust Register, S.C.**, así como del proceso de certificación, no dude en contactarnos (tel.: 552-36-73-83 Y 84)

PRIMERA PARTE – INFORMACIÓN DE LA COMPAÑÍA

Nombre de la Compañía:	Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación	
Domicilio fiscal:	Plan de San Luis, Esq. Circuito la Noria, Fraccionamiento Constitución, Pachuca, Hgo.	
R.F.C.	SAG-981228 M54	
Teléfono:	01 77 17 13 12 29	Fax: 01 77 17 14 23 42
E mail:	Administrativo @ hgo.sagarpa.gob.mx	
Nombre del contacto:	C. P. Roberto García Hernández	
Puesto:	Subdelegado Administrativo	
Nombre del Director General:	Ing. José Amando Rodríguez Galindo	

CUESTIONARIO DE CERTIFICACIÓN DE S. G. DE CALIDAD

SEGUNDA PARTE – INFORMACIÓN DEL NEGOCIO

Número de sitios dentro del alcance de la certificación: 5

Nota: En el caso de que su compañía requiera la certificación en más de un sitio, mucho le agradeceríamos asegurarse de que la información solicitada en la parte tercera de este cuestionario sea llenada para cada sitio.

Esquema de sector: Público

Nombre de la empresa de Consultoría utilizada: (Si aplica) SIDI Consultores S.A. de C.V.

¿Cuándo realizo su última auditoría? Marzo del 2004

¿Cuánto Tiempo tiene de implementado tu sistema? 6 meses

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO SUMINISTRADO:

(* Esta descripción aparecerá en el alcance de su certificado emitido por **American Trust Register, S.C.**)

(En español): Expedición de Certificados Zoosanitarios para movilización nacional, Expedición de Certificado

Fitosanitario internacional, Producción de alevines y crías de carpas, Reinscripción de solicitudes tipo PA (PROCAMPO), Recepción y envío de solicitud del Programa - Alianza Contigo.

(En ingles):

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

Expedición de documento oficial para la movilización de productos, subproductos o especies de animal y

vegetal, administración de programas en los que proporcionan apoyo económico para el desarrollo rural y

producción de alevines y crías de carpas

¿Qué materiales son utilizados en su proceso?

Documentos oficiales (Certificados, Solicitudes)

Carpas reproductoras

Expedientes de Proyectos

CUESTIONARIO DE CERTIFICACIÓN DE S. G. DE CALIDAD

TERCERA PARTE – ORGANIZACIÓN

Nota: Esta hoja debe ser llenada por cada sitio (anexar hojas sí se requiere)

Dirección del Sitio: Avenida del Tezontle Núm. 13 Col. Infonavit Venta Prieta, Pachuca, Hgo.

Número total de empleados:

3
2
1
1

Número de personal operativo:

Número de personal administrativo:

Número de personal del área de vigilancia e intendencia (limpieza):

Número de turnos:

No. De personal operativo por turno:

1º	3	2º		3º	
----	---	----	--	----	--

Descripción de las actividades desarrolladas por turno:

(En español):

Se atiende al solicitante proporcionando información general del Programa Alianza Contigo, mediante cuadro de requisitos de elegibilidad.

Entrega la Solicitud de inscripción única de SISER-Alianza Contigo.

Revisa el llenado correcto de la Solicitud de Inscripción única de SISER Alianza Contigo.

La Auditoria de Certificación bajo la Norma ISO 9001:2000 comprende dos etapas:

- **La Revisión Documental de su Sistema de Gestión de Calidad y la Auditoria de Certificación y podrán ser realizadas en las oficinas del cliente.**

Fecha para la realización de la Pre-auditoria: días 20, 21, 22 de julio del 2004.

Fecha para la realización de la Auditoria de certificación: días 3, 4, 5 y 6 de agosto del 2004.

AUTORIZACIÓN DEL LLENADO DE LA PRESENTE SOLICITUD

Nombre:	Lic. Vicente Rueda Gómez	Puesto:	Jefe del Programa de Información Estadística y Directorio de Productores
Firma:		Fecha:	15 de julio del 2004.

CUESTIONARIO DE CERTIFICACIÓN DE S. G. DE CALIDAD

Proceso de Certificación.

1. Solicitud de Certificación:

- La empresa entrega la solicitud de certificación con los datos correspondientes a la empresa con la autorización del cliente de acuerdo al procedimiento de **ATR** (PDCO-01), la solicitud consta de información de la empresa como son: el alcance de la certificación y conforme de cumplir con los requisitos para la certificación y proporcionar la información necesaria.

2. Auditoría documental

- Revisión de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad por Auditores Calificados Internacionalmente.
- Evaluar el cumplimiento de la documentación con los puntos de la norma ISO 9001:2000

3. Auditoría en Sitio:

- Esta se desarrolla en las instalaciones de la empresa por Auditores Calificados Internacionalmente a fin de evaluar la conformidad del sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma ISO9001:2000, verificando su efectiva implantación y mantenimiento en la empresa.
- Se emite el informe correspondiente y se entrega a la dirección de auditoría de certificación con copia a la empresa. En caso de existir no conformidades se determina el seguimiento de cierre de estas. En caso de no existir se da la recomendación para que pase al consejo de certificación.

4. Dictamen del Consejo de Certificación

- Esté se realiza por expertos en el ramo de la calidad pertenecientes a diferentes sectores como son: Cámaras de comercio, Público, Privado, etc. Los cuales evalúan el manual de calidad junto con el informe de auditoría, este proceso es confiable y confidencial, evitando así conflicto de intereses. Se le informa a la empresa el resultado del dictamen.

5. Derecho de Apelación

- En caso de que el dictamen sea no-aprobatorio el cliente tiene derecho al recurso de apelación, ingresando las evidencias que sustenten la apelación del dictamen, se convoca a una reunión de concejo el cual estará conformado por distintos miembros del concejo de certificación y un representante del 1er. Concejo de certificación, el dictamen resultante de éste será inapelable.

6. Emisión del Certificado

- En caso de ser aprobatorio el dictamen se entrega el certificado en un lapso de 10 días hábiles.

7. Auditorías De Mantenimiento

- Se realizan auditorías semestrales (o un tiempo no mayo a un año) por auditores calificados Internacionalmente a fin de evaluar la conformidad del sistema de gestión de calidad de acuerdo a la norma ISO 9001:2000, verificando su efectivo mantenimiento en la empresa.
- Se emite el informe correspondiente y se entrega a la dirección de auditoría de certificación con copia a la empresa. En caso de existir no conformidades se determina el grado de incumplimiento y su posible suspensión o retiro del certificado.

ACEPTACIÓN DE ENTERADO DEL PROCESO DE CERTIFICACIÓN

NOMBRE:		FECHA:	
PUESTO:		FIRMA:	

Anexo 4

Registro de certificación.



American Trust Register, S.C.
Organismo Certificador de Sistemas de Gestión
Certification Body

Registro de Certificación Certificate of Registration

El presente certifica que el Sistema de Gestión de:
This certifies that the Management System of:

SAGARPA

Delegación en el Estado de Hidalgo

Plan de San Luis Esquina Circuito La Noria
Fraccionamiento Constitución, C. P. 42080
Pachuca, Hidalgo

ha sido evaluado por ATR y se encuentra conforme con la(s) siguiente(s) norma(s):
has been evaluated by ATR and found in agreement with following standard(s):

ISO 9001:2000 (NMX-CC-9001-IMNC-2000)

Alcance: / Scope of registration:

Expedición de Certificados Zoosanitarios para movilización Nacional, Expedición de Certificado Fitosanitarios Internacional, Producción de Alevines y Crias de Carpa, Reinscripción y pago de Solicitudes tipo P. A. PROCAMPO, Recepción y envío de solicitudes del Programa Alianza Contigo.

Número de Certificado:
Certificate Number
ATR105
Fecha de Expedición:
Issue Date
13-10-04
Fecha de Caducidad:
Expiration Date
12-10-07


Luis E. López Batista
Director General ATR / President, ATR

Acreditación ema número: 34 / 03

En caso de aclaración acerca del alcance o vigencia, favor de comunicarse a: / In case of clarification about scope of registration or applicability, please contact:
American Trust Register, (52-55) 5236 7383 • 5236 7384

Anexo 5

Normas mexicanas.

NORMAS IMNC

MEXICANAS

Información para los usuarios de las normas mexicanas IMNC de sistemas de gestión calidad NMX-CC-9000-IMNC versión 2000.

Nivel internacional Organización Internacional de Normalización. (ISO 9000 versión 2000)	Nivel nacional Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. (NMX-CC-9000-IMNC versión 2000)
FAMILIA DE NORMAS ISO 9000	NMX-CC-IMNC
ISO 9000:2000	NMX-CC-9000-IMNC-2000
ISO 9001	NMX-CC-9001-IMNC
ISO 9001:2000	NMX-CC-9001-IMNC-2000
ISO 9004:2000	NMX-CC-9004-IMNC-2000
ISO 9004	NMX-CC-9004-IMNC
ISO 9001:1994	NMX-CC-003:1995-IMNC
ISO 9002:1994	NMX-CC-004:1995-IMNC
ISO 9003:1994	NMX-CC-005:1995-IMNC
ISO 10005:1995	NMX-CC-019:1997-IMNC
ISO 10012-1:1997	NMX-CC-017/1:1995-IMNC

Nivel internacional	Nivel nacional
Organización Internacional de Normalización. (ISO 9000 versión 2000)	Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C. (NMX-CC-9000-IMNC versión 2000)
FAMILIA DE NORMAS ISO 14000	NMX-SAA-IMNC
ISO 14040	NMX-SAA-003-IMNC
ISO 14011	NMX-SAA-004-IMNC
ISO 14012	NMX-SAA-005-IMNC
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO NMX-SAST-IMNC
RESPONSABILIDAD SOCIAL	RESPONSABILIDAD SOCIAL NMX-CC- IMNC
SERIES DE NORMAS ISO 9000	NMX-CC-IMNC
ISO 8402	NMX-CC-001-IMNC
ISO 9000-1	NMX-CC-002/1-IMNC
ISO 9004-1	NMX-CC-006/1-IMNC
ISO 10011 (PARTES 1, 2 Y 3)	NMX-CC-007/1-IMNC, NMX-CC-008-IMNC Y NMX-CC-007/2-IMNC

Información específica sobre las normas ISO 9000 y las actividades de normalización de ISO en general.

Normas básicas de la familia ISO 9000	Propósito
ISO 9000 – Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabularios	Establece un punto de partida para comprender las normas y define los términos fundamentales utilizados en la familia de normas ISO 9000, que se necesitan para evitar malentendidos en su utilización.
ISO 9001 – Sistema de gestión de la calidad. Requisitos.	Esta es la norma de requisitos que se emplea para cubrir eficazmente los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables, para así conseguir la satisfacción del cliente.
ISO 9004 – Sistema de gestión de la calidad. Directrices para la mejora del desempeño.	Esta norma proporciona ayuda para la mejora del sistema de gestión de la calidad para beneficiar a todas las partes interesadas a

	través del mantenimiento de la satisfacción del cliente. La norma ISO 9004 abarca tanto eficacia del sistema de gestión de la calidad como su eficiencia.
ISO 19011 – Directrices para la auditoría ambiental y de la calidad.	Proporciona directrices para verificar la capacidad del sistema para conseguir objetivos de la calidad definidos. Esta norma se puede utilizar internamente o para auditar a los proveedores.

Otras normas de apoyo a las normas básicas de la familia ISO 9000	Propósito
ISO 10005:1995 – Directrices para los planes de la calidad.	Proporciona directrices para ayudar en la preparación, estudio, aceptación y revisión de los planes de la calidad.
ISO 10006:1997 – Directrices para la calidad en la gestión de proyectos.	Directrices para ayudar a entender y utilizar una gestión de proyecto eficaz.
ISO 10007:1995 – Gestión de la calidad. Directrices para la gestión de la configuración.	Proporciona directrices para asegurarse de que un producto complejo sigue funcionando cuando se cambian los componentes individualmente.
ISO 10012-1:1997 – Requisitos de aseguramiento de la calidad en los equipos de medición. Parte 1: sistema de confirmación petrológica de los equipos de medición.	Proporciona directrices sobre las principales características de un sistema de calibración para asegurar que las mediciones son llevadas a cabo con la exactitud y precisión deseadas.
ISO 10012-2:1997 – Requisitos de aseguramiento de la calidad en los equipos de medición. Parte 2: directrices para el control de la medición de los procesos.	Proporciona directrices adicionales sobre la aplicación del control estadístico del proceso que pueden ayudar a lograr los objetivos indicados en la parte 1.
ISO/TR 10013:2000 – Directrices para la documentación del sistema de gestión de calidad.	Proporciona directrices para el desarrollo y mantenimiento de los manuales de la calidad, procedimientos, instrucciones de trabajo y formularios confeccionados a la medida de sus necesidades específicas.
ISO/TR 10014:1998 – Directrices para la gestión de los efectos económicos de la calidad.	Proporciona orientaciones sobre cómo lograr beneficios económicos de la aplicación de la gestión de la calidad.

<p>ISO/TR 10017:1999 – Orientación sobre técnicas estadísticas para la norma ISO 9001:1994</p>	<p>Proporciona orientaciones sobre la selección de las técnicas estadísticas apropiadas que pueden ser de utilidad en el desarrollo, implementación o mantenimiento del sistema de la calidad.</p>
<p>ISO/TS 16949:1994 – Proveedores del sector automotriz. Requisitos particulares para la aplicación de la norma ISO 9001:1994</p>	<p>Especificación técnica de carácter sectorial para la aplicación de la norma ISO 9001 a los proveedores de la industria automotriz.</p>
<p>ISO 9000-3 – Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad. Parte 3: directrices para la aplicación de la norma ISO 9001:1994 al desarrollo, suministro, instalación y mantenimiento del soporte lógico.</p>	<p>Proporciona una interpretación específica de los requisitos de la norma ISO 9001 para el desarrollo de aplicaciones de soporte lógico.</p>

Normas mexicanas publicadas por el instituto mexicano de normalización y certificación, en el campo de sistemas de gestión de calidad hasta septiembre de 2005.

<p>NMX-CC-001-1995-IMNC ISO 8402:1994</p>	<p>Administración de la calidad y aseguramiento de la calidad – vocabulario.</p>
<p>NMX-CC-002/1-1995-IMNC ISO 9000-1:1994</p>	<p>Administración de la calidad y aseguramiento de la calidad – directrices para selección y uso.</p>
<p>NMX-CC-002/4-1997-IMNC ISO 9000-4:1994</p>	<p>Administración de la calidad y aseguramiento de la calidad parte 4:directrices para la administración de programas de seguridad de funcionamiento.</p>
<p>NMX-CC-003-1995-IMNC ISO 9001:1994</p>	<p>Sistemas de calidad – modelo para el aseguramiento de la calidad en diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio.</p>
<p>NMX-CC-004-1995-IMNC ISO 9002:1994</p>	<p>Sistemas de calidad – modelo para el aseguramiento de la calidad en producción, instalación y servicio.</p>
<p>NMX-CC-005-1995-IMNC ISO 9003:1994</p>	<p>Sistemas de calidad – modelo para el aseguramiento de la calidad en inspección y pruebas finales.</p>
<p>NMX-CC-006/1-1995-IMNC ISO 9004-1:1994</p>	<p>Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad. Parte 1: directrices.</p>

NMX-CC-006/2-1995-IMNC ISO 9004-2:1991	Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad. Parte 2: directrices para servicio.
NMX-CC-006/3-1997-IMNC ISO 9004-3:1993	Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad. Parte 3: directrices para materiales procesados.
NMX-CC-006/4-1996-IMNC ISO 9004-4:1993	Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad. Parte 4: directrices para el mejoramiento de la calidad.
NMX-EC-062-IMNC-2000 ISO/IEC GUIDE 62:1996	Requisitos generales para organismos que realizan la evaluación y certificación/registro de sistemas de calidad.
NMX-EC-065-IMNC-2000 ISO/IEC GUIDE 65:1996	Requisitos generales para organismos que operan sistemas de certificación de producto.
NMX-EC-022-IMNC-2000 ISO/IEC GUIDE 22:1996	Criterios generales para la declaratoria de conformidad del proveedor.
NMX-EC-025-IMNC-2000 ISO/IEC GUIDE 25:1990	Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de calibración y pruebas (ensayos).
NMX-EC-058-IMNC-2000 ISO/IEC GUIDE 58:1993	Sistemas de acreditamiento de laboratorios de calibración y pruebas (ensayos). Requisitos generales para su operación y reconocimiento.
NMX-CC-016-1993 ISO/IEC GUIDE 39:1988	Requisitos generales de acreditamiento de unidades de verificación.
NMX-CC-017/1-1995-IMNC ISO10012-1:1992	Requisitos de aseguramiento de calidad para equipo de medición. Parte 1: sistemas de conformación metrológica para equipo de medición.
NMX-CC-018-1996-IMNC ISO10013:1995	Directrices para desarrollar manuales de calidad.
NMX-CC-019-1997-IMNC ISO10005:1995	Administración de la calidad – directrices para planes de calidad.
NMX-CC-021-IMNC-1999 ISO/IEC GUIDE 61:1996	Requisitos generales para la evaluación y acreditación de organismos de certificación/registro.
NMX-EC-17020-IMNC-2000 ISO/IEC 17020:1998	Criterios generales para la operación de varios tipos de unidades (organismos) que desarrollan la verificación (inspección).
NMX-EC-17025-IMNC-2000 ISO/IEC 17025:1999	Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y de calibración.
NMX-CC-16949-IMNC-2000 ISO/TS 16949:1999	Sistemas de calidad – proveedores del sector automotriz – requisitos particulares para la aplicación de NMX-CC-003:1995-IMNC.
NMX-CC-16949-IMNC-2000	Sistemas de calidad – proveedores del sector automotriz

ISO/TS 16949:1999	– requisitos particulares para la aplicación de NMX-CC-003:1995-IMNC.
ISO 9000:2000	Sistemas de gestión de la calidad – fundamentos y vocabulario.
COPANT/ISO 9001-2000	
NMX-CC-9000-IMNC-2000	
ISO 9001:2000	Sistemas de gestión de la calidad – requisitos.
COPANT/ISO 9001-2000	
NMX-CC-9001-IMNC-2000	
ISO 9004:2000	Sistemas de gestión de la calidad – recomendaciones para la mejora del desempeño.
COPANT/ISO 9004-2000	
NMX-CC-9004-IMNC-2000	
ISO/IEC Guide 7:1994	Directrices de borradores de normas adecuadas para uso en evaluación de la conformidad.
NMX-EC-007-IMNC-2001	
ISO 19011:2002	Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.
COPANT/ISO 19011-2002	
NMX-CC-SAA-19011-IMNC-2000	
ISO/TR 10013:2001	Directrices para la documentación de sistemas de gestión de la calidad.
COPANT/ISO/TR 10013-2002	
NMX-CC-SAA-10013-2000	
ISO 10015:1999	Gestión de la calidad – directrices para la formación del personal.
NMX-CC-10015-IMNC-2002	
ISO 10012:2003	Sistemas de gestión de las mediciones – requisitos para los procesos de medición y los equipos de medición.
COPANT/ISO 10012-2003	
NMX-CC-10012-IMNC-2003	
ISO/IEC 17024:2003	Evaluación de la conformidad – requisitos generales para los organismos que realizan la certificación de personas.
COPANT/ISO/IEC 17024-2003	
NMX-EC-17024-IMNC-2004	
