



**FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA
"Tres décadas de orgullosa excelencia" 1971 - 2001**

CURSOS INSTITUCIONALES

INTRODUCCIÓN AL SISTEMA DE CALIDAD ISO 9000

Del 05 al 09 de noviembre de 2001

APUNTES GENERALES

Secretaría de Comunicaciones y Transportes
Noviembre /2001

Objetivo:

El participante aplicará las técnicas y métodos de documentación interna en la elaboración de manuales y/o procedimientos acordes a la(s) serie de normas ISO 9000-14000 sobre los sistemas de calidad que impactan al giro de su empresa y/o procesos.

Contenido Temático.

1. Organismos registradores y organismos de normalización.
2. Las normas ISO 9000- 14000.
3. Sistema de certificación de calidad .
4. Ruta para el registro ISO 9000.
5. Resumen ISO .
6. Proceso de Elaboración de Documentación Interna
7. Cuestionario auditoría ISO .
8. Calificación de la calidad por etapas.

Introducción.

El comercio internacional se basó muchos años en efectuar transacciones con productos y servicios entre países que habían establecido internamente sus propias referencias, normas y reglas .

Esto dificultaba el proceso de comercialización debido a que los parámetros elegidos por cada país en la mayoría de las ocasiones no podía ser referido, comparado o usado en los mismos términos entre ellos mismos.

La comunidad europea y la británica comenzaron a proponer un sistema normativo para efectuar sus transacciones sin menoscabo de sus interés y que de esta forma no se afectara a su economía. Esto se convertía en ley para los países miembros.

Las normas ISO 9000 nacen en 1987 más como sistema que como producto con una aplicación universal y hoy en día constituyen la base del proceso de globalización en toda clase de acuerdos y tratados.

¿Cómo surgen las normas ¿ Las normas responden a la preocupación humana sobre la calidad de los bienes, servicios y del medio ambiente. El como asegurarlas se traduce en la propuesta de normatividad que garantice su logro a través del tiempo y se logre conservar nuestro planeta.

Los desastres nucleares, del petróleo, transportes áreas, etc pudieron haber de prevenido. Pudieron haber evitado a través de un sistema de contrapeso , los Sistemas de Gestión Iso 9000 o 14000 , menores riesgos.

El Sistema de Gestión ISO 9000 y 14000 constituye la metodología que se ha adoptado desde 1998 en más de 130 países y trescientos mil organizaciones alrededor del mundo.

Se consideran los sistemas más efectivos para dirigir y operar procesos de mejora de calidad y el entorno ambiental.

Las normas Internacionales se conocen como ISO 9000 "SISTEMA PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) e ISO 14000 "SISTEMA PARA LA GESTIÓN AMBIENTAL" (SGA).

El desarrollo de estas normas para el milenio del 2000 compete a COTENNSISCAL , Comité Técnico Nacional de Normalización de Sistemas de Gestión de Calidad dónde se trabaja en la mejor compatibilidad entre normas a través de comités de expertos que contribuyen a crear estas a través de fuentes de información en empresas que practican estos sistemas.

La evolución de las normas internacionales se dará a conocer gradualmente cuya revisión actual está en marcha.

1. Organismos registradores y organismos de normalización.

¿Cómo surgen las normas? haciendo un poco de historia después de la Segunda Guerra Mundial se pretendió integrar a todos los países del mundo y reducir conflictos bélicos y solucionar en el futuro toda clase de controversias. En 1945 se crea la ONU (Organización de las Naciones Unidas) y en 1947 la Organización Internacional de Normalización (ISO, International Organization for Standardization).

En ese mismo año se crea el Acuerdo General de Tarifas y Aranceles (GATT, General Agreement on Tariffs and Trade), transformándose en 1944 en la Organización Internacional de Comercio (WTO, World Trade Organization) y más tarde se crea la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU , International Telecommunications Union) creándose cada vez más organismos internacionales en diferentes materias hasta 750. De los cuáles 130 son gubernamentales y el resto privados.

La dirección rectora en el cuidado de la calidad y eliminación de todo tipo de riesgos queriendo romper las fronteras entre los países; es de promover sistemas integrales y cada vez más son países como Canadá, Malasia, Estados Unidos, Argentina y México entre otros.

Esta corriente se permea entre los directivos y managers de las organizaciones tanto publicas como privadas, quiénes en las pymes se han obtenido hasta un 90% de su participación y contribución a las normas. Por su lado, los partidos políticos pretenden sacar provecho ofertando la satisfacción de la calidad ambiental y de vida traduciendo su logro en votos electorales.

En el terreno empresarial el beneficio del uso de las normatividad se traducirá en la búsqueda permanente de la satisfacción del cliente quién expresará su agrado con la aceptación de un producto.

Los comités técnicos más calificados en las normas ISO son el No.176 y 207 , cuyo integrante Charles Corrie , nos manifiesta los objetivos de alto nivel en la instrumentación de normas : “ Prosperidad Global y Bienestar Individual” y “ El entorno ambiental, parte inseparable del desarrollo sostenido”.

Es de hacer notar que la finalidad de las Normas ISO deben ser comprendidas más allá de un aspecto de rentabilidad asegurada y de una orientación al mercado competitivo como la forma de garantizar que la prosperidad se distribuya en el globo.

El organismo Internacional de Comercio (WTO), cuyo directorio de cuerpos normalizadores de los países miembros aparecen 114 países que han firmado el Código de buenas prácticas para la preparación, adopción y aplicación de normas (TBT) , de entre 80 países miembros de ISO.

La TBT tiene por objeto prevenir y eliminar barreras técnicas, tarifarias o al comercio por trato discriminatorio a productos importados y/o uso de normas nacionales que obstaculicen su penetración y/o facilitar negociaciones ante reglamentos de manera transparente.

La TBT pretende que las normas y reglamentos que se convierten en una barrera, sean eliminados sobre la base de la ley de reciprocidad. Cada país defiende su soberanía y defiende sus puntos de vista de manera que comités técnicos y subcomités apoyados de los especialistas trabajen revisando las normas particulares que afectan intereses opuestos.

La Federación Internacional de Usuarios de las Normas (IFAN) es el organismo que ventila en los foros adecuados, la aplicación del TBT . Países como Argentina , Brasil y México participan en dichos comités técnicos ISO responsables de las Normas 9000 - ISO 14000 - ISO/IEC (Información Científica Tecnológica) JTC-1, entre otros.

Los ISO/IEC son los comités que publican la información más reciente de tipo tecnológica y científica. Esta información tiene amplia difusión y está disponible en Europa, América del Norte y Asia.

Participantes como ANSI, por Estados Unidos; SCC por Canadá; CEN por la Unión Europea; BSI por el Reino Unido ; JIS por Japón son los más asiduos a dicha información.

2. Las normas ISO 9000- 14000.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) está formada por 130 países distribuidos en las 3 categorías siguientes:

- **Cuerpos Miembros.**
Son 90 países miembros con un solo voto en igualdad de circunstancias.

- **Miembros Correspondientes.**
Son los organismos de normalización de un país cuya actividad esta aun en desarrollo. No participan activamente en el desarrollo de políticas y trabajos técnicos pero se mantienen íntegramente informados sobre proyectos de interés.

- **Miembros Suscritos.**
Categoría para países con economías muy pequeñas pagan cuota reducidas y por lo menos les permiten mantener contacto con la normalización internacional.

La organización representa el esfuerzo conjunto para emitir un Sistema Internacional que acredita a las empresas en la implantación de la calidad como sistema de sus productos y servicios y cuidado ambiental. Las empresas por su parte buscan como un compromiso y responsabilidad el implantar la certificación y su registro renovándolo anualmente ante estos organismos.

De ahí que la responsabilidad directiva recaiga en lograr la implantación efectiva de certificación y el registro de un sistema de calidad por un cuerpo acreditado internacionalmente.

De ello surgen todas las acciones que permitan generar desde una cultura de calidad , capacitar a los directivos y responsables de esa implementación, porque se adquiriría un valor extra y de mucho peso en las transacciones comerciales.

El Proceso para la Normalización Internacional dura aproximadamente 5 años y recorre una serie de etapas.

- 1.- Los organismos miembros de ISO/IEC llegan a acuerdos para emitir una norma internacional.
- 2.- Aprobado el tema de trabajo (NP) se hacen borradores de trabajo (WD's) para ser analizados y discutidos en el grupo de trabajo.
- 3- Se proponen más borradores , por mayoría se elige el mejor y se registra como borrador internacional (DIS)
- 4.- Se envía el DIS y se obtiene la aprobación del 75%, se aprueba y se publica.

El centro rector del Sistema de normalización ,decíamos, es la calidad. Calidad definida desde Aristóteles como " condiciones o requisitos de los real". Después de la Segunda Guerra Mundial han desarrollado conceptos como control estadístico, ingeniería de calidad, reducción de variabilidad, costos de calidad, confiabilidad, círculos de calidad etc. Los grandes teóricos conocidos Shewhart, Juran, Deming, Conway, Ishikawa, Crosby, Feigenbaum, Taguchi etc aportaron y aportan ideas para certificar una calidad según sus sistemas, sin embargo no existe un organismo que avale o conceda la certificación aceptada por parte de los clientes.

Sin embargo es aceptado por su espíritu fundamental el establecer los requisitos de manera voluntaria acordados entre el cliente y proveedor sin que resulte daño para alguna de las partes.

La práctica universal de los Sistemas ISO 9000- ISO 14000 ha demostrado gran aceptación con 300,000 empresas.

Actualmente se atraviesa por un proceso de fusión en las normas ISO 9000 de la siguiente manera: La norma ISO 9000 queda indicada como un estándar general mientras que la norma ISO 9001 englobará las actualmente definidas como ISO 9001(Relativa al diseño), 9002 (relativa a producción), 9003 (relativa a inspección, ensayos y servicios). Se crea la norma 9004 como guía para mejorar el desempeño de la empresa hacia la Excelencia aproximándose a los premios de Calidad.

CUADROS

GUÍAS DE LAS NORMAS DE CERTIFICACIÓN COTENNSISCAL NMX-CC EQUIVALENTES A LA ISO

Norma Mexicana IMNC Y nombre NMX-CC-003-1995IMNC Sistemas de calidad-modelo para el aseguramiento de la calidad en diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio	ISO ISO 9001: 1994	Tipo de Norma Calidad NMX-003 NMX-004 NMX-005
NMX-CC.002/1: 1995 IMNC Administración de la calidad y aseguramiento de la calidad	ISO 9000-1: 19994	Directrices para selección y uso de calidad y aseguramiento NMX-CC-001: 1995
NMX-CC-006/1:1995 IMNC Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad	ISO 9004-1: 1994	Directrices de administración y aseguramiento NMX-CC-001:1995 NMX-CC-002/1: 1995
NMX-CC-005: 1995 IMNC Sistemas de calidad-modelo para el aseguramiento de la calidad en inspección y pruebas finales	ISO 9003: 1994	Calidad NMX-CC-003 NMX-CC-004 NMX-CC-005
NMX-CC-006/2: 1995 IMNC Administración de la calidad y elementos del sistema de calidad	ISO 9004-2: 1991	Directrices para servicios de calidad y aseguramiento NMX-CC-001:1990 NMX-CC-002/1: 1995 NMX-CC-006/2: 1995
NMX-CC-004: 1995 IMNC Sistemas de calidad-modelo para el aseguramiento de la calidad en producción, instalación y servicio	ISO 9002: 1994	Calidad NMX-CC-003 NMX-CC-004 NMX-CC-005

Validada por la Dirección General de

CONTENIDO EN LOS DIFERENTES NIVELES DE LA SERIE NMX- CC/ISO 9000

NMX- CC3 SERIE

	NMX- CC3	NMX- CC4	NMX- CC5
	ISO 9001	ISO 9002	ISO 9003
	*	*	*
RESPONSABILIDAD DIRECTIVA		*	
SISTEMA DE CALIDAD	*	*	*
REVISIÓN DE CONTRATO	*	*	*
CONTROL DE DISEÑO	*		*
CONTROL DE DOCUMENTOS	*	*	*
ABASTECIMIENTOS	*	*	*

PRODUCTO SUMINISTRADO POR EL CLIENTE	*	*	*
IDENTIFICACIÓN Y RASTREABILIDAD	*	*	*
CONTROL DE PROCESO	*	*	*
INSPECCIÓN Y PRUEBAS	*	*	*
EQUIPO DE INSPECCIÓN, MEDICIÓN Y PRUEBA	*	*	*
ESTADO DE INSPECCIÓN Y PRUEBA	*	*	*
CONTROL DE PRODUCCIÓN NO CONFORME	*	*	*
ACCIONES CORRECTIVAS	*	*	*
MANEJO, ALMACENAMIENTO, EMPAQUE Y EMBARQUE	*	*	*
RÉGISTRO DE CALIDAD	*	*	*
AUDITORIA INTERNA	*	*	*
CAPACITACIÓN	*	*	*
SERVICIO POSTVENTA	*	*	*
TÉCNICAS ESTADÍSTICAS	*	*	*

La norma ISO 14000 ataca el problema de los daños del entorno y se crea el Comité Técnico 207 de ISO 14000 ahora conocido como ISO TC 207 Environmental Management.

En 1991 la ONU anuncia su interés en que se crearan normas respecto al ambiente a nivel mundial. En 1992 la SAGE Grupo asesor estratégico sobre el medio ambiente responde a este llamado y en 1993 se crea el TC207 para desarrollar normas de administración ambiental.

Actualmente participan más de 100 países. En México, representado por el organismo COTENNSAM (COMITÉ DE SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL).

CUADRO DE NORMAS

NORMAS ISO 9000: 1994

Normas y lineamientos	Propósito	Estatus post 2000
ISO 8402: 1994: Gestión y aseguramiento de calidad-vocabulario	Define los términos fundamentales usados en la familia ISO 9000, que requieren conocerse para evitar mal entendidos, interna y externamente.	Se cancelará. Será incorporada a la nueva ISO 9000.
ISO 9000-1: 1994: Normas de gestión y aseguramiento de calidad. Parte1: Lineamientos para selección y uso	Establece el punto de partida para entender y seleccionar las normas apropiadas a sus necesidades.	Se cancelará. Será incorporada a la nueva ISO 9000
ISO 9000-2: Normas de gestión y aseguramiento de	Le ayuda en la interpretación y aplicación de ISO 9001,	Se cancelará. Desaparecen 9002 y 9003. Se incorpora a

calidad. Parte 2: Guías genéricas para aplicación de ISO 9001-9002 y 9003	9002 y 9003.	las nuevas ISO 9001 e ISO 9004
ISO 90003: Normas de gestión y aseguramiento de calidad. Parte 3: Guías para la aplicación de ISO 9001: 1994 al desarrollo, suministro, instalación y mantenimiento de software de computadoras.	Le proporciona interpretación específica de los requerimientos de ISO 9001 para aplicaciones en desarrollo de software de computadoras.	Se cancelará. Se incorporará en la nueva ISO 9001 y 9004
ISO 9000-4: Normas de gestión y aseguramiento de calidad. Parte 4: Guías para la gestión de programas de seguridad de funcionamiento.	Le da una guía cómo planear, organizar y controlar recursos para la confiabilidad y mantenimiento de productos.	Norma IEC
ISO 9001: Sistemas de calidad. Modelo para aseguramiento de calidad en diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio inherente.	Esta es la norma contractual que usará cuando desee demostrar capacidad en diseño/desarrollo de un producto o servicio, así como para la fabricación, instalación y servicio.	Nueva ISO 9001
ISO 9002: Sistemas de calidad. Modelo de aseguramiento de calidad en producción, instalación y servicio inherente.	Esta es la norma contractual para usarse cuando no es responsable del diseño/desarrollo de un producto o servicio, pero desea demostrar capacidad para producir, instalar y dar servicio (idéntico a ISO 9001 excepto el requisito de control de diseño).	Se cancelará. Se incorporará en nuevas Normas 9001 y 9004.
ISO 9003: Sistemas de calidad. Modelo para aseguramiento de calidad en inspección y pruebas finales.	Esta es la norma para usarse cuando necesite demostrar capacidad para controlar su producto o servicio por inspección y pruebas finales.	Se cancelará; se incorporará en las nuevas normas 9001 y 9004
ISO 9004-1: Elementos del sistema y gestión de calidad. Parte 1: Guías - <i>Tangibles</i>	Esta no es una norma contractual, pero proporciona guías para implementar un sistema de calidad para satisfacer a sus clientes y sus propias necesidades organizacionales.	Nueva ISO 9004
ISO 9004-2: Elementos del sistema y gestión de calidad. Parte 2: Guías para servicios. <i>Servicios</i>	Esta norma está hecha en forma similar a ISO 9004-1 pero la guía está diseñada con observaciones para el sector servicios.	Se cancelará. Se incorporará en las nuevas ISO 9001 y 9004
ISO 9004-3: Elementos del sistema y gestión de calidad. Parte 3. Guías para materiales procesados.	Esta norma proporciona las guías para la gestión de calidad aplicable cuando se producen o procesan materiales, A GRANEL O "CRUDOS".	Se cancelará. Se incorporará en las nuevas normas ISO 9001 y 9004
ISO 9004-4: Elementos del sistema y gestión de calidad. Parte 4: Guías para la mejora	Proporciona las guías para implantar la mejora continua de la calidad, proporciona a la	Se incorporará en la nueva ISO 9001 y 9004, más revisión para desarrollar

de la calidad	organización el uso de herramientas y técnicas en análisis y colección de datos.	nuevos reportes técnicos sobre tecnología de calidad.
ISO 9005: Gestión de calidad. Guías para planes de calidad.	Esta norma da las guías sobre como preparar planes de calidad para el control de productos específicos, proyectos y contratos.	Se cancelará. Se incorporará en las nuevas ISO 9001 y 9004
ISO 10006: Guías para la gestión de calidad en proyectos.	Guías que le ayudarán para asegurar la calidad tanto en proyectos de procesos como en proyectos de productos.	Reporte Técnico
ISO 10007: Gestión de calidad. Guías para la gestión de la configuración.	Da las guías para asegurar que un producto complejo continúe su función cuando los componentes son cambiados individualmente.	Se cancelará. Se incorporará en las nuevas ISO 9001 y 9004
ISO 10011-1: Guías para auditar sistemas de calidad. Parte 1: Auditorías.	Proporciona las guías para auditar sistemas de calidad y verificar la capacidad del sistema para cumplir objetivos de calidad definidos. Esta norma se puede usar internamente o para auditar proveedores.	Las tres partes de estas normas estarán comprendidas en la nueva norma ISO 19011. Lineamientos para auditorías de calidad y ambiental.
ISO 10011-2 Guías para auditar sistemas de calidad. Parte 2: criterios para calificación de auditores de sistemas de calidad.	Proporciona guías sobre la educación, entrenamiento, experiencia, atributos personales y capacidad directiva necesarios para llevar a cabo auditorías.	Idem al anterior
ISO 10011-3: Guías para auditar sistemas de calidad. Parte 3: Gestión de programas de auditoría	Proporciona las guías básicas para la gestión de programas de auditorías a los sistemas de calidad.	Idem al anterior
ISO 10012-1: Requisitos de aseguramiento de calidad de los equipos de medición. Parte 1: Sistemas de confirmación metrológica para equipos de medición.	Da las guías sobre las principales características de un sistema de calibración para asegurar que las mediciones son hechas con la exactitud deseada.	Las dos partes se harán una sola en las nuevas normas ISO 10012.
ISO 10012-2: Aseguramiento de calidad para equipos de median. Parte 2: Guías para el control del proceso de medición.	Proporciona guías suplementarias sobre la aplicación del proceso de control estadístico cuando este es apropiado para cumplir los objetivos de la parte 1.	Idem al anterior.
ISO 10013: Guías para desarrollar manuales de calidad.	Proporciona las guías para desarrollar, preparar y controlar los manuales de calidad a las necesidades específicas.	La nueva ISO 10013 reemplazará la edición 1995. El estatus final de la nueva norma será determinado.

La familia de Normas ISO 14000 y trabajos en desarrollo

Designación	Año de publicación	Título
ISO 14001: 1996	1996	Sistemas de gestión ambiental. Especificación y

		directrices para su uso
ISO 14001: 1996	1996	Sistemas de gestión ambiental. Lineamientos generales en principios, sistemas y técnicas de apoyo
ISO 14010: 1996	1996	Lineamientos para auditorías ambientales. Principios generales.
ISO 14011: 1996	1996	Lineamientos para auditorías ambientales. Procedimientos de auditorías. Auditorías de sistemas de gestión ambiental.
ISO 14012: 1996	1996	Lineamientos para auditorías ambientales. Criterios para la calificación de auditores ambientales.
ISO/WD 14015	A determinar	Evaluación ambiental de lugares y entidades.
ISO 14020: 1998	1998	Etiquetas y declaraciones ambientales. Principios generales.
ISO/DIS 14021	1999	Etiquetas y declaraciones ambientales. Etiquetado ambiental TIPO I. Principios y procedimientos.
ISO/WD/TD 14025	A determinar	Etiquetas y declaraciones ambientales. Declaraciones ambientales TIPO III. Lineamientos de principios y procedimientos.
ISO/DIS 14031	1999	Gestión ambiental. Evaluación del desempeño ambiental. Lineamientos.
ISO/TR 14032 Technical Report	1997	Gestión ambiental. Evaluación del desempeño ambiental. Caso estudio ilustrado para el uso de ISO 14031.
ISO 14040: 1997	1997	Gestión ambiental. Evaluación del ciclo de vida. Principios y estructura.
ISO 14041: 1998	1998	Gestión del medio ambiente. Evaluación del ciclo de vida. Definición de metas y alcance, análisis de inventarios.
ISO/CD 14042	1999	Gestión ambiental. Evaluación del ciclo de vida. Evaluación del impacto del ciclo de vida.
ISO/DIS 14043 D&C	1999	Gestión del medio ambiente. Evaluación del ciclo de vida. Implementación del ciclo de vida.
ISO/TR 14048	1999	Gestión ambiente. Evaluación del ciclo de vida. Evaluación del ciclo de vida. Evaluación del ciclo de vida: datos de formatos de la documentación.
ISO/TR 14049	1999	Gestión ambiental. Evaluación del ciclo de vida. Ejemplos

		para la aplicación de ISO 14041
ISO 14050: 1998	1998	Gestión ambiental. Vocabulario.
ISO/R 14061	1998	Información para apoyar a organizaciones de silvicultura en el uso de las normas para los sistemas de gestión ambiental, ISO 14001 e ISO 14004.
Guía ISO 64: 1997	1997	Lineamientos para incluir aspectos ambientales en las normas de productos.

ISO/OEC/CASCO (EDC)

General	ISO/IEC Guía 60: 1994 ISO/IEC Guía 7: 1994	Código de buenas practicas para la evaluación de la conformidad. Guías para el desarrollo de normas adecuadas para su uso en EDC.
Declaración del proveedor	ISO/IEC Guía 22: 1996	Información sobre la declaración de conformidad del proveedor, con conformidad del proveedor, con normas u otras especificaciones técnicas.
Acreditación	ISO/IEC Guía 58: 1993 ISO/IEC Guía 61: 1996 ISO/IEC TR 17010: 1998	Sistema de acreditamiento de laboratorios de calibración y pruebas o ensayos. Requisitos generales para el funcionamiento y reconocimiento. Requisitos generales para la evaluación y acreditamiento de cuerpos de certificación/registro. Requisitos generales para cuerpos que proporcionan acreditamiento de cuerpos de inspección.
Calibración/pruebas	ISO/IEC Guías 25: 1990 ISO/IEC Guía 43-1: 1997 ISO/IEC Guía 43-2: 1997	Requisitos generales para la competencia de laboratorios de calibración y pruebas. Pruebas de habilidad por comparaciones entre laboratorios. Parte 1: Desarrollo y funcionamiento de esquemas de prueba de habilidad. Pruebas de habilidad por comparaciones entre laboratorios. Parte 2: Selección y uso de esquemas de pruebas de habilidad por cuerpos de Certificación de laboratorios.
Inspección	ISO/IEC 17020: 1998	Criterios generales para el funcionamiento de varios tipos

		de cuerpos que realizan inspección.
Certificación de productos	ISO/IEC Guía 65: 1996 ISO/IEC Guía 23: 1982 ISO/IEC Guía 28: 1982 ISO/IEC Guía 53: 1998 ISO Guía 27: 1983	Requisitos generales para cuerpos que operan sistemas de certificación de productos. Métodos para indicar conformidad con normas de sistemas de certificación de tercera parte. Reglas generales para un modelo de sistemas de certificación de tercera parte para productos. Un enfoque para la utilización de un sistema de calidad del proveedor en la certificación de tercera parte del producto. Directrices para las acciones correctivas a realizarse por un cuerpo certificador en caso de mal uso de su marca de conformidad.
Certificación de sistemas	ISO/IEC Guía 62: 1996 ISO/IEC Guía 66: 1999	Requisitos generales para cuerpos que realizan la evaluación y certificación/ registro de sistemas de gestión de calidad (SGC). Requisitos generales para cuerpos que realizan la evaluación y certificación/ registro de sistemas de gestión ambiental (SGA).

ISO 9000:2000	Fundamentos y Vocabulario
ISO 9001: 2000 Par coherente ISO 9004: 2000	Sistemas de calidad: Requisitos. Nota: La principal meta de ISO 9001 es proporcionar confianza, como resultado de la democratización de la conformidad del producto frente a los requisitos establecidos. Sistemas de gestión de calidad: Directrices para mejora del desempeño. Nota: La principal meta de ISO 9004 es lograr beneficios para todas las partes interesadas, por medios de la satisfacción sostenida del cliente.
ISO 19011:	Guías para auditar sistemas de gestión calidad y ambiental.
ISO 19012:	Conformación metroológica
TR 1000x:	Reporte técnico o folleto "Selección y uso".
TR 1000x:	Reporte técnico o folleto "Principios de calidad y su aplicación para practicas de gestión"

COORDINACIÓN ENTRE LOS SECRETARIOS ISO/TC 176 – ISO/TC 207

ISO/TC 176 – Sistema gestión calidad	ISO/TC 207 – Sistema gestión ambiental
Estrategias Campo de Aplicación	

<p>Normalización en el campo genérico de la Gestión de calidad, incluyendo las tecnologías de apoyo de documentos guía para la selección y uso de las normas.</p> <p>Excluye: Normas relacionadas con productos/servicios específicos o sectores industriales.</p> <p>Nota: al ISO/TC 176 se confía la misión por el TMB de consultor de todos los demás Comités técnicos de ISO en la aplicación de los Sistemas de gestión de calidad en sus tecnologías específicas, para asegurar la integridad de los SGC genéricos y prevenir la proliferación de Sistemas sectoriales que puedan conducir a la fragmentación de los SGC de las empresas en evaluación múltiples y como consecuencia, a costos mayores.</p>	<p>Normalización: Herramientas y sistemas en el campo de la Gestión ambiental.</p> <p>Excluye: Métodos de pruebas y ensayos para contaminantes, los cuales son responsabilidad de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ISO/TC 146.- Calidad del aire - ISO /TC 147.- Calidad del agua - ISO/TC 190.- Calidad de tierras - ISO/TC 43.- Acústica <p>Los que fijan valores límites acerca de contaminantes o afluentes, fijan niveles de desempeño ambiental; normalización de productos.</p> <p>NOTA: El comité técnico para la Gestión ambiental, tiene una cooperación con el TC 176 en el campo de sistemas ambientales y auditorías</p>
Visión	
<p>Nuestra visión es que la familia de normas ISO 9000, mediante su aceptación y uso universal, proveerá un medio efectivo para mejorar el desempeño de las organizaciones individuales, proporcionando confianza a la gente y las organizaciones, que los productos (bienes y servicios), cumplirán con sus expectativas y con ello mejorar el comercio, la prosperidad global y el bienestar individual.</p>	<p>Nuestra visión es la aceptación y uso universal de las Normas de la serie ISO 14000, las cuales proporcionan un medio efectivo para mejorar el desempeño ambiental de las organizaciones y sus productos, facilitar el comercio mundial y fundamentalmente contribuir al desarrollo sostenido.</p>

Actividades clave QA/QM	9001	9004-1	14001	14004	QS 9000
Primer interesado	Cliente	Cliente	Sociedad	Sociedad	Cliente
Responsabilidad de la dirección					
1. Compromiso e involucramiento	4.1.1	4.1	4.3.4 4.4.3a	4.1.2 4.3.2.4	4.1.1
2. Necesidades y requisitos de las partes interesadas	4.4.4	5.2.1 7.1 7.2 19	4.3.2	No tomado en cuenta	
3. Objetivos y planeación	4.1.1 4.2.3	4.3 5.3.3	4.3	4.2	4.1.1 4.2.3 4.1.4
4. Política de calidad	4.1.1	4.2	4.2	4.1.4	4.1.1
5. Sistema de calidad	4.2 4.5	4.4 5.1	4.4.4 4.4.5	4.2.6 4.3.2.2	4.2 4.5

(Incluye sistemas de control de documentos y registros de calidad)	4.16	5.2.5 5.2.6 5.3.1 5.3.2 5.3.4 11.5 17	4.5.3	4.3.3.1 4.3.3.2 4.3.3.4 4.4.4	4.16
6. Estructura de la organización. Incluye Representante de la Dirección	4.1.2.1 4.1.2.3	5.2.2 5.2.3	4.4.1	4.3.2.3	4.1.2.1 4.1.2.3
7. Revisión del sistema por la Dirección	4.1.3	5.5 18.2.4	4.6	4.5.2	4.1.3
8. Materiales y servicios)Incluye Control de compras)	4.1.2.2 4.6 4.7	9 10.3 13.3	No tomado en cuenta	4.3.2.1	4.1.2.2 4.6 4.7
9. Instalaciones y equipo	4.1.2.2	5.2.4	No tomado en cuenta	4.3.2.1	4.1.2.2
10. Acceso a la información. Datos, Saber Hacer/Expertise.	4.1.2.2	5.2.4	No tomado en cuenta	No tomado en cuenta	4.1.2.2
11. Recursos humanos (incluye educación y entrenamiento).	4.1.2.2 4.18	5.2.4 18	4.4.2	4.2.3.1 4.3.2.5	4.1.2.2 4.18
12. Finanzas	4.1.2.2	6	No tomado en cuenta	4.2.3.1	4.1.2.2
Cientes	9001	9004-1	14001	14004	QS 9001
13. Interfaces	4.1	5.2.1 7.1 7.2 7.3 16.4 16.5 16.6? 16.c	4.4.3b	No tomado en cuenta	4.3
Gestión de procesos	9001	9004-1	14001	14004	QS 9000
14. Revisión de acuerdos	4.3	7.2	No tomado en cuenta	No tomado en cuenta	4.3
15. Control de diseño, desarrollo (Incluye identificación y	4.4	8	No tomado en cuenta	No tomado en cuenta	4.4 4.8 4.4.9 1.1 1.2 3.1

rastreadabilidad)					3.2
16. Control de procesos (incluye control de equipo de inspección, medición y prueba y estatus de inspección y pruebas ensayos).	4.9 4.11 4.12	10.1 10.2 11.1 11.2.1- segunda parte 11.3 11.4 11.6 11.7 13	4.4.6	4.3.3.3	4.9 4.11 4.12 4.9.6 4.9.7 4.11.3 4.11.4 3.4
17. control de manejo, almacenaje y preservación	4.15.1 4.15.5	10.4 16.1	4.4.7?	No tomado en cuenta	4.15.1 4.15.5
18. Control de producto no conforme	4.13	11.8	No tomado en cuenta	No tomado en cuenta	4.13 4.13.4
19. Control de entrega, servicio inherente	4.15.6	16.2 16.3 16.4	No tomado en cuenta	No tomado en cuenta	4.15.6 4.19
Medición y Análisis	9001	9004-1	14001	14004	QS 9000
20. Auditorías internas	4.17	6.4	4.5.4	4.4.5	4.17
21. Mediciones relativas al proceso	4.9d 4.10	10.2 10.3	4.5.1	4.4.2	4.9d 4.10
22. Mediciones relativas al proceso	4.10	11.2.1- primera parte 12	4.5.1	4.4.2	4.10 4.9.2 4.9.3 4.9.4
23. Mediciones relativas a los clientes		7.3 16.6	No tomado en cuenta	No tomado en cuenta	4.1.6
24. Análisis de datos	4.20	20	No tomado en cuenta	No tomado en cuenta	4.20 4.1.5
Mejora	9001	9004-1	14001	14004	QS 9000
25. Proceso de mejora	4.14.1	5.6	No tomado en cuenta	4.5.3	4.14.1 2.1 2.2 2.3 3.2
26. Acciones correctivas	4.14.2	13.4 15	4.5.2	4.4.3	4.14.2
27. Acciones preventivas	4.14.3	15 ver 15.1 último párrafo	4.5.2	4.4.3	4.14.3

TÍTULO DE LAS NORMAS:

Actual	Año 2000
ISO 8402: Gestión y aseguramiento de la calidad: Vocabulario	ISO 9000: Sistema de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario
ISO 9001: Sistemas de calidad y	Sistema de gestión de calidad. Requisitos.

aseguramiento de calidad	
ISO 9004: Sistema de gestión de calidad. Directrices	Sistemas de gestión de calidad: Directrices para la mejora del desempeño
ISO 10011-2-3: Directrices para auditorías de calidad	ISO 19011. Directrices para auditorías de calidad y ambiental.

Términos	
Proveedores	Organización
Sub - Contratista	Proveedor
Aseguramiento de calidad	Gestión de calidad
(Tayloring) Corte a la medida	Alcance reducido
Stakeholders	Partes interesadas
Producto	Productos y servicio

Normatividad Automotriz:

EQUIVALENTE ISO/TS

en normatividad automotriz en IAIAG (Automotive Industry Action Group)

QS 9000 :

VDA-6

AVQS

EAQF

producto, servicio o sistema que se quiera documentar para su certificación.

Comparativo de la Situación Actual vs la propuesta por la norma.

IV. PREPARACIÓN DE DOCUMENTOS

Definición del Sistema de Calidad según norma

Redacción de Políticas y procedimientos requeridos.

Revisiones hasta la concreción de autorización final

V. IMPLANTACIÓN

Puesta en marcha.

Seguimiento y monitoreo.

Los componentes generales de un MANUAL que nos sirva de base para documentar la certificación parten de la siguiente idea base con variedades según la naturaleza de la certificación:

Ejemplo

Contenido Temático.

1.- Manual de Organización: Políticas y Procedimientos de la Empresa

Procedimientos:

- Ventas.

Proceso de Cotización y cambios en tiempos de Entregas.

Operaciones de Caja.

Sistema efectivo de Información al Cliente: Embarques, Status de ordenes, facturas etc.

Aclaraciones y quejas.

Procedimiento de características requeridas por el cliente de cada producto.

- Administración.

Procedimiento de Crédito y Cobranzas.

Facturación.

Sistemas de Control de Inventarios.

Procedimiento de Compras.

- Control de Personal.

Nóminas e impuestos.

Cuenta con 9 comités técnicos y ha emitido normas en áreas como: Miel, Agua Mineral, Bebidas Alcohólicas, Muebles para Oficina, Calderas y recipientes a presión.

4. Ruta para el registro ISO 9000.

La certificación ISO 9000 es un proceso por el cual una Organismo acreditado garantiza que el sistema de calidad establecido por la empresa satisface los requisitos de un modelo de Aseguramiento de Calidad.

El Proceso de Certificación tiene dos etapas:

Selección e Implantación del Sistema de Calidad

Certificación

Selección e Implantación del Sistema de Calidad

- 1.- Se selecciona el modelo de aseguramiento, siendo la norma ISO 9000 la guía que le permita seleccionar la norma adecuada a sus necesidades y a las de sus clientes.
- 2.- Alcance de la Aplicación. puede limitarse a ciertas líneas de productos.
- 3.- Definición e implantación del Sistema.

Certificación

- 1.- Solicitud de Certificación. Aplicación de Cuestionario de Evaluación Preliminar
- 2.- Análisis de Documentación.
- 3.- Preauditoría (Opcional)
- 4.- Auditoría de Certificación.
- 5.- Auditoría de Cierre de no Conformidades.
- 6.- Emisión de Certificado (Hasta 3 años).
- 7.- Renovación del Certificado.

El Proceso de Certificación de Producto y Uso de Marcas de Conformidad es:

MARCAS.

- 1.- Solicitud de Certificación. Aplicación de Cuestionario de Evaluación Preliminar
- 2.- Análisis de Documentación.
- 3.- Visita Previa.
- 4.- Auditoría de Certificación.
- 5.- Auditoría de Cierre de no Conformidades.
- 6.- Emisión de Certificado (Hasta 3 años).
- 7.- Emisión del Certificado.
- 8.- Uso Marca Conformidad.
- 9.- Seguimiento.
- 10.- Renovación del Certificado.

PRODUCTO

- 1.- Solicitud de Certificación. Aplicación de Cuestionario de Evaluación Preliminar
- 2.- Auditoría de Certificación.
- 3.- Pruebas de Productos.
- 4.- Informe de Auditoría.
- 5.- Auditoría de Cierre de no Conformidades.
- 6.- Emisión de Certificado (Hasta 3 años).
- 7.- Emisión del Certificado.
- 8.- Uso Marca Conformidad.

9.- Seguimiento.

10.- Renovación del Certificado.

5. Resumen ISO .

Las normas ISO 9000 está integrada por 6 normas las que se han traducido por el COMITÉ TÉCNICO NACIONAL DE NORMALIZACIÓN DE SISTEMAS DE CALIDAD MEXICANO (COTENNSISCAL)

COTENNSISCAL ha preparado y difundido una edición mexicana equivalente a la ISO. Esta serie de normas Mexicanas ha sido publicada en el Diario de la Federación como SERIE NMX-CC validada por la Dirección General de Normas de la SECOFI.

La certificación de un Sistema de Calidad en producto, marca y/o servicio es un proceso específico que hay que efectuar ante organismos certificadores validados .

6. Proceso de Elaboración de Documentación Interna

La documentación de un Manual de Calidad específico referente al cumplimiento de una Norma tiene varios lineamientos a seguir, que deben ser definidos desde el momento en que se piense en confeccionarse.

Lineamientos para la Elaboración:

I. DEFINICIÓN DEL OBJETIVO DEL DOCUMENTO

Contar con lineamientos y criterios homogéneos que orienten los estudios en materia de análisis, simplificación, diseño e implantación del Sistema de Calidad y procedimientos que realicen.

Ejemplo:

1. Organizar Administrativamente a XXX S.A con los mejores sistemas y procedimientos de trabajo en todas las áreas para eficientizarla, definiendo los puestos y responsabilidades, políticas y normas de actuación y la orientación a Cero Defectos de Calidad.
- 2.- Elaborar el Manual de Calidad Total e implementarlo en la empresa para obtener la certificación y Aprobación de la Norma ISO 9001. Eliminar y/o reducir los problemas de producción en cuanto a rechazos y mermas de productos.
- 3.- Crear la Cultura de Calidad y Productividad.
- 4.- Generar el empleo de controles y herramientas estadísticas para reducir y eliminar rechazos de trabajos fuera de especificaciones.

I. DEFINICIÓN DE LA BASE LEGAL

NORMAS

Norma Iso y su equivalente NMX-CC

III. PROCESO DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

Levantamiento de Información sobre la Situación Actual
Incluye revisión documental de todos lo existente relativo al

producto, servicio o sistema que se quiera documentar para su certificación.

Comparativo de la Situación Actual vs la propuesta por la norma.

IV. PREPARACIÓN DE DOCUMENTOS

Definición del Sistema de Calidad según norma

Redacción de Políticas y procedimientos requeridos.

Revisiones hasta la concreción de autorización final

V. IMPLANTACIÓN

Puesta en marcha.

Seguimiento y monitoreo.

Los componentes generales de un MANUAL que nos sirva de base para documentar la certificación parten de la siguiente idea base con variedades según la naturaleza de la certificación:

Ejemplo

Contenido Temático.

1.- Manual de Organización: Políticas y Procedimientos de la Empresa

Procedimientos:

- Ventas.

Proceso de Cotización y cambios en tiempos de Entregas.

Operaciones de Caja.

Sistema efectivo de Información al Cliente: Embarques, Status de ordenes, facturas etc.

Aclaraciones y quejas.

Procedimiento de características requeridas por el cliente de cada producto.

- Administración.

Procedimiento de Crédito y Cobranzas.

Facturación.

Sistemas de Control de Inventarios.

Procedimiento de Compras.

- Control de Personal.

Nóminas e impuestos.

Procedimientos de Comunicación Interna.
Proceso de Selección, contratación , capacitación.
Procedimientos de Promoción y desarrollo de personal.

Programas de productividad del Personal.
Seguridad e higiene de instalaciones.

Manejo de aguas residuales y desechos Tóxicos.

- Planeación y Control de la Producción.

Empaque.

Embarques y Distribución.

Sistemas de Auditoria de Calidad, frecuencia y seguimiento.

Programa de mantenimiento preventivo para edificios, equipo y herramientas.

Control de Archivo Histórico y Vigente.

Control de Desechos de Producción.

Ejemplo

3. Manual de Calidad Iso 9001.

Elaboración de:

1.- Filosofía de Calidad.

- Manifestación de Apoyo de la Dirección General.

- Misión.

- Estrategias.

- Designación del Responsable de Calidad con Clientes, Proveedores e Internamente.

- Organigrama funcional.

2.- Manual de Calidad. Procedimientos específicos de Calidad:

- Descripción y Especificaciones de Trabajos.

- Planes de control y controles.

3.- Procedimiento de Inspección y Control de materiales.

* Recepción de materiales: muestreo e inspección, análisis de los materiales. Especificaciones por escrito.

* Procedimiento de Manejo de materiales de las primeras entradas y primeras salidas.

* Procedimiento de rotación e identificación de lotes.

* Programa de calibración, inspección y análisis de materiales.

* Programa de Proveedores, uso CEP.

4.- Sistemas de trazabilidad para el seguimiento del Trabajo en todo

Una política implica:

- a) Ser una decisión unitaria que se aplica a todas las situaciones similares.
- b) La manera consistente de tratar a la gente.
- c) La orientación hacia dónde deben dirigirse todas las personas.
- d) Aplicable al 90% y 95%.

Métodos y Procedimientos.

“Método es la guía detallada que demuestra secuencial y de forma ordenada como una persona realiza un trabajo.”

“Procedimiento es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como dos o más personas realizan un trabajo.” Una técnica que apoya el desarrollo de los procedimientos es la Técnica del Libreto.

Libreto:	
Quién	Qué hace
	Cómo lo hace.

Para realizar el análisis de un procedimiento es necesario vincular al sistema al que pertenece, a fin de no perder de vista la interrelación que guarda con otros. No es conveniente estudiarlo en forma aislada, pues se pueden omitir aspectos importantes e incurrir en el error de sólo proponer mejoras, que resuelvan parte de un problema administrativo, pero que no lo solucionen integralmente.

Dentro de este contexto, se hace necesario identificar en primera instancia los sistemas a los cuales pertenecen los procedimientos que se realizan en una unidad administrativa, entendiendo por sistemas el conjunto de unidades, partes identificables o elementos interdependientes o interrelacionados en el que, el cambio de uno de ellos se asocia con otro cambio dentro del mismo.

De lo anteriormente expuesto, se desprende la importancia de vincular siempre a los procedimientos con su sistema, ya que éstos constituyen los elementos interdependientes mencionados en la definición y resulta importante tener siempre presente que los cambios efectuados en un procedimiento, necesariamente repercutirán en los relacionados con éste.

Por lo tanto, puede definirse un sistema como un conjunto de procedimientos afines e interdependientes.

TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS

Por otra parte, para estudiar los sistemas resulta conveniente entender su teoría general, a través de la cual se describe y explica su comportamiento y permite predecirlo hacia el futuro.

Los principales postulados en que se apoya esta teoría son los siguientes:

PRINCIPIO DE LA INTEGRACIÓN

- Un sistema es un todo indisoluble que está integrado por partes relacionadas, interactuantes e interdependientes de tal manera que ninguna de ellas puede ser efectuada sin modificar a las otras.

PRINCIPIO DE LA DEPENDENCIA

- La naturaleza de la parte y su función, se derivan de su posición dentro del todo y su conducta es regulada por la relación del todo con la parte.

PRINCIPIO DE LA UNIDAD

- El todo se conduce como una unidad, no importando lo complejo que sea.

PRINCIPIO DE LA ESTABILIDAD

- La identidad del todo y su unidad se preservan, pero las partes cambian. El todo se renueva constantemente a través de un proceso de transposición.

PRINCIPIO DE LA ORGANIZACIÓN

- El todo es más que la suma de las partes. La organización confiere al agregado características diferentes a los componentes considerados en forma individual.

PRINCIPIO DE LA JERARQUÍA

- Los sistemas están relacionados en forma jerárquica. Sus partes pueden ser sistemas (subsistemas de uno mayor) y las partes de éstos, pueden asimismo, constituir otros. De tal forma que en la medida en que se avanza, se pasa a estados de organización más complejos, llegando de esta forma al sistema de sistemas.

Los procedimientos pueden clasificarse de acuerdo con los siguientes criterios:

Por su naturaleza

Por su ámbito de aplicación

Por su ámbito territorial y funcional

Ejercicio.	
Elige un procedimiento de tu área de trabajo y trata de documentarlo a través de la técnica del libreto, puedes emplear los diagramas de flujo si conoces algo al respecto.	
Nombre Procedimiento:	
Libreto:	
Quién	Qué hace
	Cómo lo hace.

7. Cuestionario auditoría ISO .

Los cuestionarios de auditorías son las herramientas que se emplean durante el proceso de certificación de la empresa según la norma que aplica.

Por lo regular estos cuestionarios también en la práctica son facilitados a través de las empresas internacionales certificadas, que requieren que sus proveedores muestren su confiabilidad y acuden a sus instalaciones con él de manera que puedan cerciorarse que cubre los lineamientos contenidos en él.

Estos cuestionarios son una guía para la aplicación de la Norma que se persiga, que puede ser la UNE 66-901 por ejemplo, cuyo equivalente es la Norma NMX 90001.

Como guías delimitan los siguientes puntos que pueden variar, este es un ejemplo de manufactura de producto:

- 1 Objeto y campo de aplicación.
- 2 Normas para consulta.
- 3 Reglas Generales
- 4 Cuestionario:

Responsabilidades de la dirección de la empresa.

Políticas de Calidad

Organización

Revisión del Sistema de la Calidad por la Dirección.

Sistema de Calidad

Revisión del Contrato

Control del proyecto con varios apartados

Control de la documentación.

Compras

Productos suministrados por el Cliente

Identificación y trazabilidad del producto

Control de Procesos

Inspección y ensayo.

Control de productos no conformes

Acciones Correctivas

Manipulación, almacenamiento, embalaje y entrega.

Registros de la Calidad

Auditorias internas de Calidad

Formación y Adiestramiento

Mantenimiento postentrega

Técnicas Estadísticas

8. Calificación de la calidad por etapas.

La certificación de la calidad por etapas se refiere tanto al proceso de certificación interno como al externo. En este doble sentido se hace referencia a la posibilidad de certificarse conforme a procesos específicos.

INVALID

A DE C.V

HOJA 1 DE CÓDIGO:

- XIV.- POLÍTICAS GENERALES.
 XIV.2.- POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN.....
 XIV.3.- POLÍTICAS DE CONTROL DE PERSONAL
 XIV.4.- POLÍTICAS DE CONTROL DE LA PRODUCCIÓN.....
 XV.- PROCEDIMIENTOS.....
- XVI. FORMATOS Y ANEXOS.....
- IX.1 ANEXO No UNO ORGANIGRAMA.....
- IX.2 ANEXO No. DOS FLUJO DE COMERCIALIZACIÓN (PROCESO TÉCNICO VENTAS).....
- IX.3 ANEXO No. TRES DIAGRAMA DE FLUJO PRESUPUESTO ANUAL DE VENTAS
- IX.4 ANEXO No CUATRO BUDGET.....

PARA LLENARSE SOLO POR LA DIRECCIÓN O GERENCIA DEL ÁREA EMISORA

Núm. de Revisión:	Nombre del Registrador :	Fecha de emisión :	Página Núm.:
0 (NUEVO)	VECCSC	DIC 1999	1

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL PARA USO EXCLUSIVO DE INVALIDA S.A . DE C.V.

IVALIDA

.A DE C.V

HOJA 1 DE CÓDIGO.

1. POLÍTICA DE VENTAS PARA EL PRESUPUESTO ANUAL DE VENTAS.

I.- PROPÓSITO DE LA POLÍTICA.

Mantener los márgenes de utilidad para la empresa reconociendo la presencia de la competencia, apoyando el fortalecimiento del liderazgo en el medio de las XXXXXXXXXXXXXXXX elegidos al establecer los objetivos y metas del año en productos de color y línea, como planear los costos de las actividades de ventas para lograrlos.

II.- ALCANCE.

Aplicable al Budget (presupuesto de Ventas) y presupuestos específicos de XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX .S.A de C.V. en su ámbito de operación geográfica.

III.- DEFINICIONES.

PRESUPUESTO/PRONOSTICO DE VENTAS (Budget) instrumento administrativo en el que se determina a través de proyecciones matemáticas y de acuerdo al comportamiento histórico de las ventas cuáles serán las ventas estimadas para un año de trabajo de todos los productos de línea y de color de la empresa calculándose el precio de venta a partir del margen de utilidad previsto para la rentabilidad esperada por la dirección y accionistas. Se pueden emplear varios métodos para determinar los datos tales como : históricos, análisis de indicadores económicos, estadísticos (mínimos cuadrados y/o de ajuste potencial.

MARGEN DE UTILIDAD(GROSS MARGIN) es la ganancia obtenida de la venta de cada producto de color y línea después de los costos de fabricación e indirectos de los mismos incluidos en las cotizaciones/precio concedidas a un Cliente.

IV.- RESPONSABLE DE LA REVISIÓN DE LA POLÍTICA.

El Responsable de Editar, Revisar, Actualizar y Difundir esta Política es el Gerente General y el Jefe de Ventas.

V.- REVISIÓN DE LA POLÍTICA.

Esta Política debe revisarse por lo menos una vez al año, o antes si cambian las condiciones del mercado nacional , cuando las circunstancias económicas externas o internas sufran cambios que afecten la rentabilidad de la empresa.

VI.- DOCUMENTOS APLICABLES Y/O ANEXOS.

No hay

VII.- LISTA DE DISTRIBUCIÓN..

Área 001 Dirección General
Área 002 Gerencia General.

PARA LLENARSE SOLO POR LA DIRECCIÓN O GERENCIA DEL ÁREA EMISORA

Núm. de Revisión:	Nombre del Registrador :	Fecha de emisión :	Página Núm.:
0 (NUEVO)	VECCSC	DIC 1999	1

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL PARA USO EXCLUSIVO DE INVALIDA S.A. DE C.V.

INVALIDA

S.A. DE C.V.

HOJA 1 DE 4 CÓDIGO: PROCEDIMIENTO VTA 002

EJEMPLO DE TÉCNICA DEL LIBRETO

I. Procedimiento Venta Normal

No. Act.	Área y/o Puesto Responsable	Descripción
1.	Vendedor Comisionista	Recibe aceptación de la Cotización previamente negociada con el Cliente, y procede como sigue:
2.		Requisita el Formato de Pedido Fiscal ó Normal, según sea el caso, y recaba firma del Cliente en el mismo.
2.1		Solicita al Cliente, Muestra de Trabajo y Especificaciones de Calidad en materia de grado de resistencias tanto de Tipo de Papel y de Tinta(s).
3.		Realiza el Cálculo del 50% de Anticipo, sobre el Importe Total de la Venta.
4.		Recopila el Formato de Recepción Anticipos y lo requisita en Original y 2 Copias. - Fecha del Día - Fecha Entrega Trabajo - Nombre del Cliente - Tipo de Trabajo

PARA LLENARSE SOLO POR LA DIRECCIÓN O GERENCIA DEL ÁREA EMISORA

Núm. de Revisión:	Nombre del Registrador :	Fecha de emisión :	Página Núm.:
0 (NUEVO)	VECCSC	DIC 1999	1

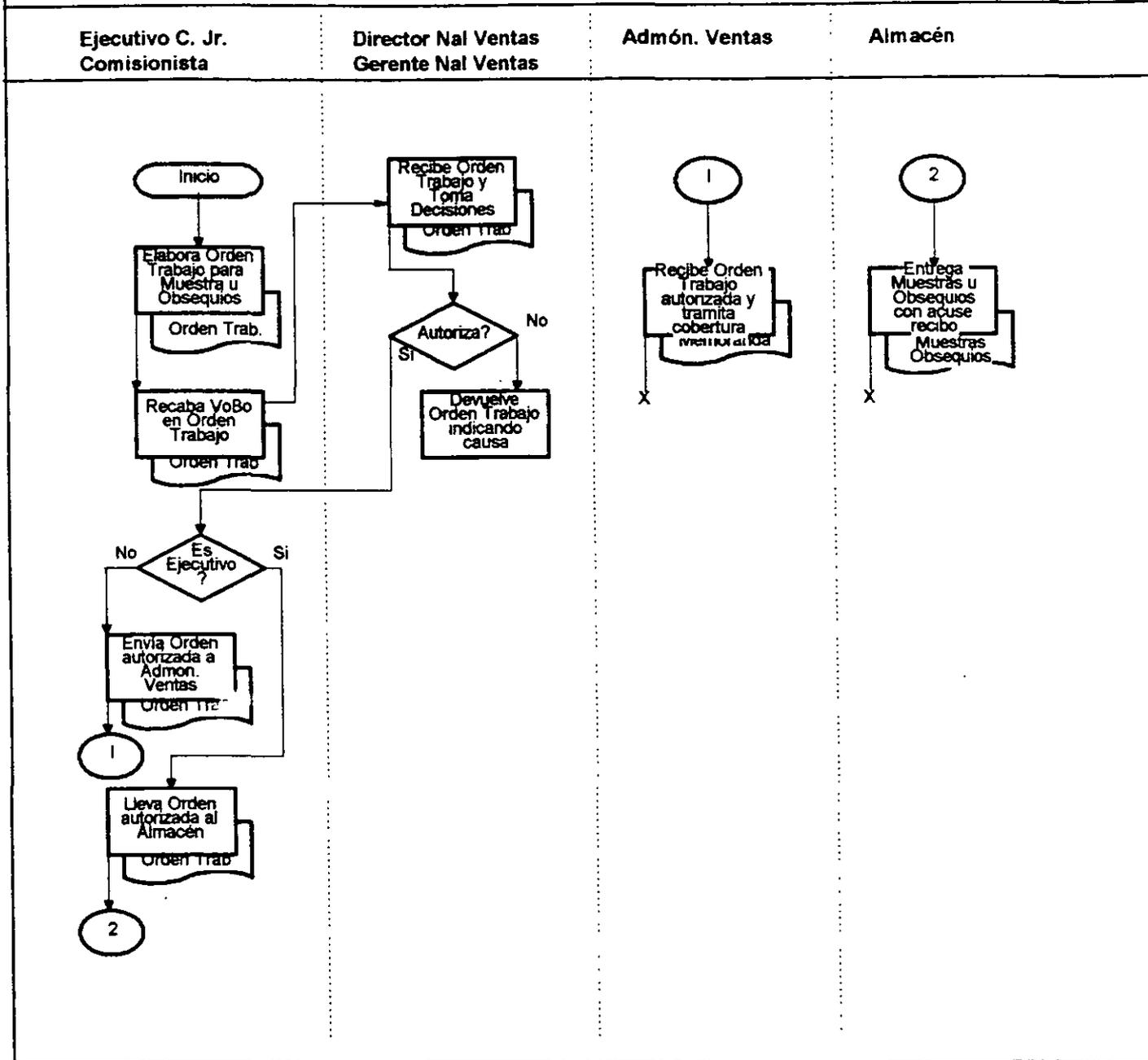
ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL PARA USO EXCLUSIVO DE INVALIDA S.A . DE C.V.

INVALIDA

S.A. DE C.V.

HOJA 1 DE 4 CODIGO: PROCEDIMIENTO VTA 008

ANEXO : CUARENTA Y OCHO DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE MUESTRAS U OBSEQUIOS



PARA LLENARSE SOLO POR LA DIRECCIÓN O GERENCIA DEL ÁREA EMISORA

Núm. de Revisión:	Nombre del Registrador :	Fecha de emisión :	Página Núm.:
0 (NUEVO)	VECCSC	DIC 1999	1

ESTA INFORMACIÓN ES CONFIDENCIAL PARA USO EXCLUSIVO DE INVALIDA S.A. DE C.V.

BIBLIOGRAFÍA

- 1. INSTITUTO MEXICANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, AC. Información sobre servicios México 1999.**
- 2. BRIAN ROTHERY, ISO 9000 , EDITORIAL PANORAMA ,MÉXICO 1993.**
- 3. FAUSTO ESTEVEZ RAMÍREZ , SISTEMAS GLOBALES DE GESTIÓN DE CALIDAD Y AMBIENTAL , QUALITEE INTERNATIONAL,S.A DE C.V, MÉXICO 1999.**
- 4. MARTÍN G. ALVAREZ TORRES, MANUAL PARA ELABORAR MANUALES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS, EDITORIAL PANORAMA, MÉXICO 1997.**
- 5. DOCUMENTOS DE TRABAJO UNE 66-905-87.**
- 6. GUÍAS DEL INSTITUTO MEXICANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN A.C NMX CC-/ISO 9000.**
- 7. INFORMACIÓN DE PONENCIA SOBRE ISO 14000 EN CONGRESO INTERNACIONAL DE CALIDAD PARA LA MICRO,PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA DICIEMBRE DEL 99.**