

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Un sistema de gestión de la calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad.

un Sistema de Gestión de la Calidad es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (Recursos, Procedimientos, Documentos, Estructura organizacional y Estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización.¹

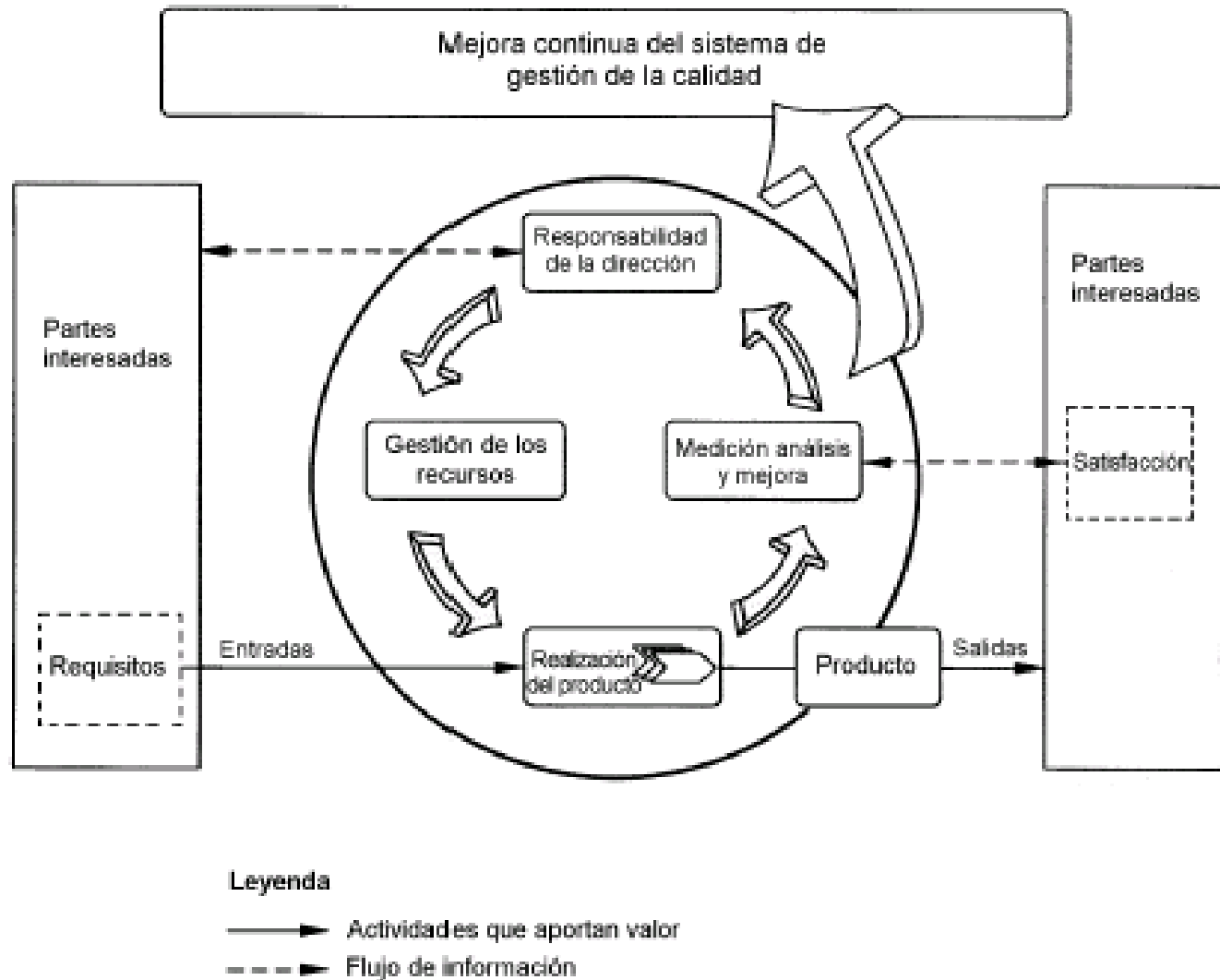


Figura 1. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

Una organización debe de tomar en cuenta la siguiente estructura:

Estrategias: Definir políticas, objetivos y lineamientos para el logro de la calidad y satisfacción del cliente. Estas políticas y objetivos deben de estar alineados a los resultados que la organización desee obtener.

Procesos: Se deben de determinar, analizar e implementar los procesos, actividades y procedimientos requeridos para la realización del producto o servicio, y a su vez, que se encuentren alineados al logro de los objetivos planteados. También se deben definir las actividades de seguimiento y control para la operación eficaz de los procesos.

Recursos: Definir asignaciones claras del personal, Equipo y/o maquinarias necesarias para la producción o prestación del servicio, el ambiente de trabajo y el recurso financiero necesario para apoyar las actividades de la calidad.

Estructura Organizacional: Definir y establecer una estructura de responsabilidades, autoridades y de flujo de la comunicación dentro de la organización.

Documentos: Establecer los procedimientos documentos, formularios, registros y cualquier otra documentación para la operación eficaz y eficiente de los procesos y por ende de la organización

ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



DIRECCIÓN GENERAL
Nashielly Escobedo
Pérez

ASISTENTE DE DIRECCIÓN GENERAL
Fabiola López Guerrero

**GERENCIA DE
INFORMÁTICA Y
OPERACIÓN ADUANERA**
Liliana Pérez Güitrón

**GERENCIA JURÍDICA
NORMATIVA**
Ma. Carmen Borgonio Luna

SOPORTE TÉCNICO
• Roberto Carlos Garate Vargas
• Alejandra Larracilla Guerra

ASESOR JURÍDICO
• Benito Nava Rivero
• Cristian Flores Tellez

ADMINISTRATIVO
• Anabel Castillo Guerrero –
Capacitación y apoyo
administrativo
• Abraham Bautista Hernández –
Facturación y Cobranza (enlace
contable)

**DEPARTAMENTO DE
CLASIFICACIÓN ARANCELARIA**
• Héctor C. Bustos Soto

• Arlena Bucio Padilla – Asesor arancelario

MULTIDPENDIENTE
• René Andrés Rocha Herrera – Nuevo Laredo
• Moisés Alejandro Salgado González - Lázaro Cárdenas
• Juan Antonio Arias – Manzanillo
• Gustavo González - Manzanillo

NO	NOMBRE	PUESTO	UBICACIÓN	GRADO DE ESTUDIOS
17	Arias Lopez Jose Antonio	Multidependiente	MANZANILLO	LIC. EN ADUANAS TRUNCA
15	Bautista Hernandez Abraham	Facturación y cobranza	MEXICO D.F.	LICENCIATURA CONTADURIA
10	Borgonio Luna Ma. Del Carmen	Gerente jurídico normativo	MEXICO D.F.	LIC. EN DERECHO
13	Bucio Padilla Arlena	Clasificador arancelario	MEXICO D.F.	LIC. RELACIONES INTERNACIONALES
1	Bustos Soto Héctor Celestino	Clasificador arancelario	MEXICO D.F.	LIC. VISTA ADUANAL
5	Castillo Guerrero Anabel	Facturación	MEXICO D.F.	CARR. TECNICA SECRETARIADO C/ COMPUTACION
6	Cortés Flores Alberto	Mensajero	MEXICO D.F.	BÁSICA
3	Escobedo Pérez Nashielly	Directora General	MEXICO D.F.	MAESTRIA EN DERECHO DE LOS NEGOCIOS INTERNACIONALES
14	Flores Téllez Cristian	Asesor legal	MEXICO D.F.	LIC. EN CIENCIAS ADUANERAS Y COMERCIO EXTERIOR
4	Garate Vargas Roberto	Soporte de prevalidación	MEXICO D.F.	LIC. EN COMERCIO INTERNACIONAL
18	Gonzalez Gómez Gustavo	Multidependiente	MANZANILLO	LICENCIATURA EN CURSO
11	Larracilla Guerra Ma. Alejandra	Soporte de prevalidación	MEXICO D.F.	LIC. COMERCIO EXTERIOR Y ADUANAS
7	López Guerrero Fabiola	Asistente de dirección	MEXICO D.F.	CARR. TECNICA SECRETARIADO
8	Nava Rivero Benito	Asistente legal	MEXICO D.F.	LIC. COMERCIO EXTERIOR Y ADUANAS
2	Pérez Güitron Liliana	Gerente de información y operación aduanera	GUADALAJARA	ING. EN SISTEMAS COMPUTACIONALES
12	Ramírez Aguilar Daria	Intendencia	MEXICO D.F.	BÁSICA
9	Rocha Herrera René Andrés	Multidependiente	NUEVO LAREDO	CARR. COMERCIO EXTERIOR TRUNCA
16	Salgado Gonzalez Moisés Alejandro	Multidependiente	LÁZARO CÁRDENAS	TEC. ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ISO 9001 - Requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad (Aplicable a cualquier organización, sin importar tamaño o sector).

ISO 10015 - Directrices para la Formación

PRODUCTOS BÁSICOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

MANUAL DE OPERACIÓN DE LA CLA

PROCEDIMIENTOS

DOCUMENTOS

REGISTROS

MANUAL DE CALIDAD

CERTIFICACIÓN DE CLA EN ISO9001:2008



Datos generales de CLA.

Misión.

Visión.

Objetivos.

Filosofía de trabajo.

Valores de Calidad.

Organigrama.

Descripción de la Estructura.

Dirección General

Asesoría Jurídica.

Clasificación Arancelaria.

Multidependientes

Coordinación de Calidad.

Administración.

Soporte Técnico.

Apoyos y servicios.

APLICACIÓN DE LA NORMA NMX-CC-9001-IMC-2008

Sistema de Gestión de la Calidad
Requisitos de la documentación
Responsabilidad de la Dirección
Planificación
Responsabilidad, autoridad y comunicación
Revisión por la Dirección
Gestión de los recursos
Realización del producto o servicio
Procesos relacionados con el cliente
Producción y prestación del servicio
Medición, análisis y mejora
Acciones de Mejora

EXCLUSIONES DE LA NORMA NMX-CC-9001-IMNC-2008.

Lista Maestra de Documentos y Registros
Procedimiento de Control de Documentos y Registros
Procedimiento de Auditoría Interna
Procedimiento de Acciones correctivas
Procedimiento Control de Producto no Conforme
Mapas de procesos
Procedimiento de Acciones preventivas
Perfiles del puesto
Programa de Capacitación
Plan de calidad
Formato de Revisión de la Dirección
Formato de Informe de Auditoría Interna
Formato de solicitud de cambio en documentos
Glosario