

# **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.<sup>1</sup>

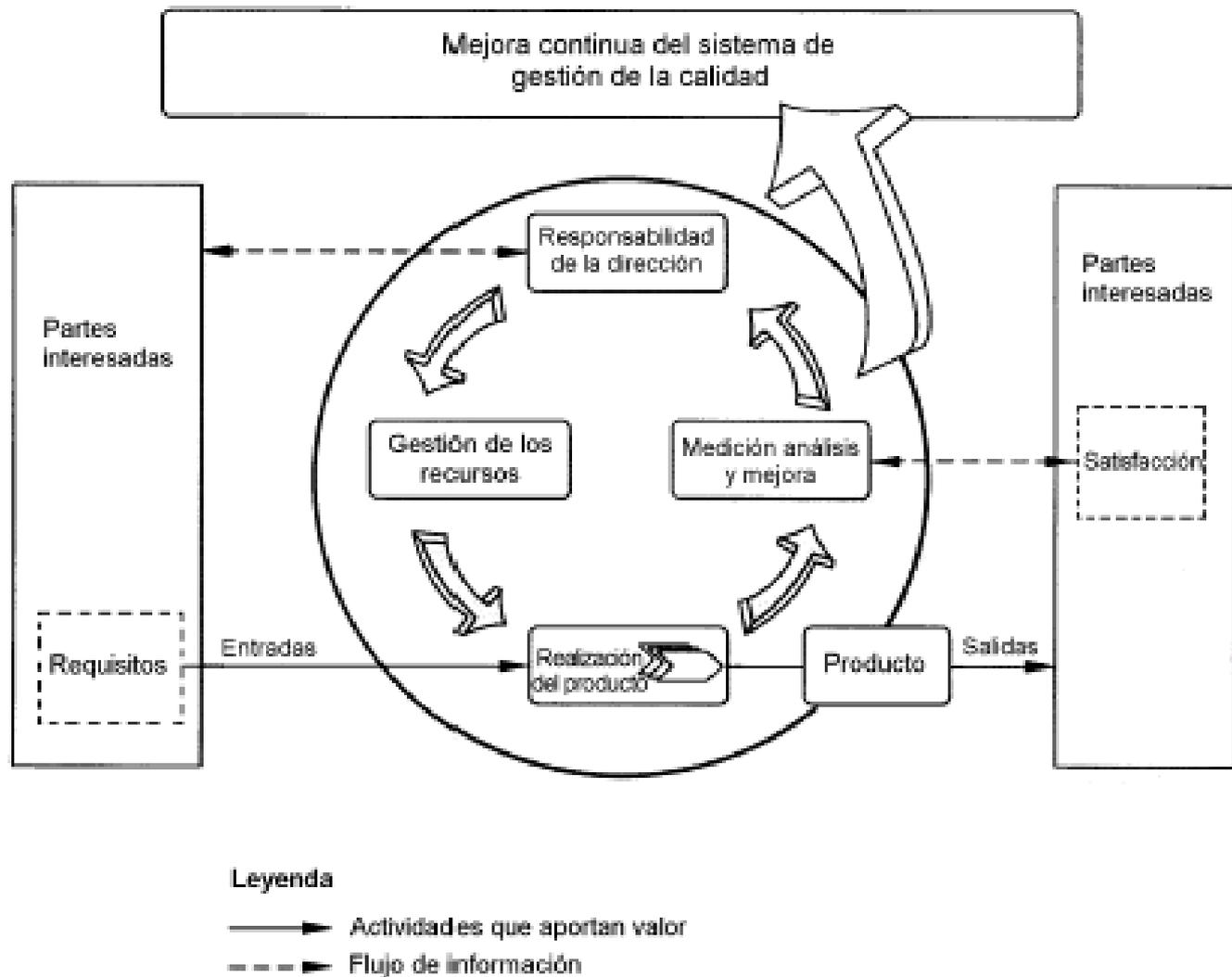


Figura 1. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

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/<br>COMPUTACION           |
| 6  | Cortés Flores Alberto             | Mensajero                                      | MEXICO D.F.     | BÁSICA   |
| 3  | Escobedo Pérez Nashielly          | Directora General                              | MEXICO D.F.     | MAESTRIA EN DERECHO DE LOS<br>NEGOCIOS INTERNACIONALES |
| 14 | Flores Téllez Cristian            | Asesor legal                                   | MEXICO D.F.     | LIC. EN CIENCIAS ADUANERAS Y<br>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<br>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