

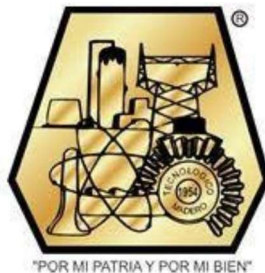


EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE CIUDAD MADERO
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN
MAESTRÍA EN GESTIÓN ADMINISTRATIVA



TESIS

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA
ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA, GRUPO ADUANAL AGUILAR, S.C.**

Que para obtener el Grado de
Maestra en Gestión Administrativa.

Presenta

Ing. Mayra Guadalupe Juárez Salazar
G12071018
No.CVU de CONACyT 1202523

Director de Tesis

C. Jesús Gómez Rojas
No.CVU de CONACyT 389076

Codirector de Tesis

C. Ma. De Lourdes Mayagoitia Asomoza

Cd. Madero, Tamaulipas Noviembre 2022

Cd. Madero, Tam. **26 de octubre de 2022**

OFICIO No. : U.138/21
ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE
IMPRESIÓN DE TESIS

C. MAYRA GUADALUPE JUÁREZ SALAZAR
No. DE CONTROL G12071018
P R E S E N T E

Me es grato comunicarle que después de la revisión realizada por el Jurado designado para su Examen de Grado de Maestría en Gestión Administrativa, se acordó autorizar la impresión de su tesis titulada:

“PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015 EN LA EMPRESA, GRUPO ADUANAL AGUILAR S.C.”

El Jurado está integrado por los siguientes catedráticos:

PRESIDENTE:	MTRO. JESÚS GÓMEZ ROJAS
SECRETARIA:	MTRA. MA. DEL LOURDES MAYAGOITIA ASOMOZA
VOCAL:	DRA. MARGARITA ZAVALA ARCE
SUPLENTE:	MTRA. IRMA BEATRIZ FLORENCIA CASTILLO
DIRECTOR DE TESIS:	MTRO. JESÚS GÓMEZ ROJAS
CO-DIRECTORA:	MTRA. MA. DEL LOURDES MAYAGOITIA ASOMOZA

Es muy satisfactorio para la División de Estudios de Posgrado e Investigación compartir con usted el logro de esta meta. Espero que continúe con éxito su desarrollo profesional y dedique su experiencia e inteligencia en beneficio de México.

ATENTAMENTE

Excelencia en Educación Tecnológica

"Por mi patria y por mi bien"



MARCO ANTONIO CORONEL GARCÍA
JEFE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE
POSGRADO E INVESTIGACIÓN



c.c.p.- Archivo
MACG/BABT



Av. 1° de Mayo y Sor Juana I. de la Cruz S/N Col. Los Mangos C.P. 89440 Cd. Madero, Tam.

Tel. 01 (833) 357 48 20, ext. 3110, e-mail: depi_cdmadero@tecnm.mx

tecnm.mx | cdmadero.tecnm.mx



Agradecimientos

Principalmente a **Dios**, Por haberme permitido llegar hasta este punto para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mis **Padres** por estar, por su apoyo incondicional en cualquier momento, por inculcarme siempre a superarme, por su motivación constante.

A mi **Prometido** por estar presente, por su apoyo durante estos años de estudios, por su comprensión, por siempre alentarme a seguir adelante y seguir motivándome a esforzarme más para cumplir mis metas.

Resumen

En el desarrollo de este trabajo de investigación, se establecen los criterios y estructuras para el diseño e implementación de un sistema de gestión de la calidad dentro de la Empresa Grupo Aduanal Aguilar organización dedicada a la importación y exportación de equipos, materiales y piezas, basado en la norma internacional ISO 9001:2015 norma que exige a los empresarios de grandes, medianas y pequeñas empresas a ser más competitivos y hacer las cosas mejor para la satisfacción de sus clientes, que involucra a toda la cadena de suministros como lo son proveedores, y a los que reciben directamente el servicio y/o productos.

Para asegurar el éxito de la implementación del Sistema de Gestión de la calidad ISO 9001:2015 en una organización se requieren de varios factores claves, en nuestro trabajo se ajusta a los requisitos de la norma que serán implementados como son: Contexto de la Organización, Liderazgo, Planificación, Apoyo, Operación, Evaluación del Desempeño y Mejora. siguiendo el ciclo de mejora continua de Deming que incluye en cada etapa lo planificara, se hará, se verificara y la manera de actuar para la adecuada puesta en marcha, a través de esta propuesta, se va diseñando de manera paulatina las estrategias y métodos para cumplir con todos los requisitos, como comprensión del contexto de la empresa, identificación de las partes interesadas, gestión del riesgo, seguimiento y control, competencia y capacitación del personal. Todo ello en un marco de una Política de gestión y compromiso, responsabilidad, actitud proactiva y activa, capacitación y tecnología aplicable a la organización.

Abstract

In the development of this research work, the criteria and structures for the design and implementation of a quality management system are established within the Company Grupo Aduanal Aguilar organization dedicated to the import and export of equipment, materials and parts, based on the international standard ISO 9001:2015 standard that requires entrepreneurs of large, medium and small companies to be more competitive and make things better for the satisfaction of their customers, which involves the entire supply chain as suppliers are, and those who receive directly the service and / or products.

To ensure the success of the implementation of the ISO 9001:2015 Quality Management System in an organization requires several key factors, in our work it conforms to the requirements of the standard that will be implemented such as: Organization Context, Leadership, Planning, Support, Operation, Performance Assessment and Improvement. following Deming's continuous improvement cycle that includes at each stage plan, will be done, verified and how to act for the proper implementation, through this proposal, strategies and methods to meet all requirements, such as understanding the context of the company, identification of stakeholders, risk management, monitoring and control, competence and training of staff are gradually designed. All this within the framework of a Management and Commitment Policy, responsibility, proactive and active attitude, training and technology applicable to the organization.

Índice

Agradecimientos	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Lista de Figuras	viii
Lista de Tablas	ix
Introducción	1
CAPÍTULO I.....	3
PRESENTACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
1.1 Presentación y descripción del Problema	3
1.2 Objetivos.....	4
1.2.1 Objetivo General.....	4
1.2.2 Objetivos Específicos.....	5
1.3 Justificación	5
CAPÍTULO II.....	7
EL MARCO TEÓRICO	7
2.1 Calidad.....	7
2.1.1 Historia y evolución del concepto de calidad en el tiempo	7
2.1.2 Enfoques de la calidad	8
2.2 Sistema de gestión de calidad.....	9
2.2.1 Beneficios internos de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad	10
2.2.2 Beneficios externos de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad	11
3.0 MARCO TERMINOLOGICO	12
3.0 Norma ISO historia y evolución en el tiempo	12
3.1 Ciclo PHVA	14
3.2 Documentación	15
3.3 Manual de calidad.....	16

3.4 Principios de la gestión de la calidad	16
3.4.0 Estructura.....	18
4.0 MARCO HISTORICO	20
5.0 MARCO ORGANIZACIONAL	22
6.0 MARCO NORMATIVO LEGAL	23
CAPÍTULO III.....	24
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
3.2 Desarrollo	25
3.2.1. Primera Etapa: Revisión de los procesos.....	25
3.2.2 Segunda Etapa: Elaboración de políticas y objetivos de calidad	28
3.2.3 Tercera Etapa: Desarrollo de documentación del sistema de calidad.....	29
3.2.4 Cuarta Etapa: Planificación del programa de Auditoría Interna.....	32
CAPITULO IV	33
PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS.....	33
4.1 Diagnóstico de los procesos:	33
4.2. Reunión con la Alta Dirección de la Organización para establecer políticas y objetivos de calidad:.....	40
4.2.1 Elaborar propuesta de políticas y objetivos de calidad dirigida a la alta dirección	43
4.2.2 Documentación de propuesta definitiva:.....	44
Objetivos de calidad:.....	44
4.3 Desarrollo documentación del sistema de calidad:.....	45
4.3.1 Definir estructura y formato:.....	45
4.3.2 Desarrollo de la documentación exigida por la norma:	50
4.3.3 Desarrollo de procedimientos o instructivos de trabajo:	51
4.3.4 Elaboración del Manual de Calidad.....	59
4.4 Planificación del programa de auditoría interna	76
4.4.1 Validación de la propuesta de la documentación con alta dirección:	76

4.4.2 Inducción al personal de los nuevos procedimientos e instructivos de trabajo	76
4.4.3 Desarrollar programa de auditoría interna:	77
CAPÍTULO V	82
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	82
Recomendaciones	84
Bibliografía	85

Lista de Figuras

Figura 1 Representación de la estructura de la Norma Internacional con el ciclo PHVA Fuente: Norma ISO 9001:2015 (Traducción oficial)	15
Figura 2.1 Diagrama de Organización. (Documentos proporcionados por la empresa.)	22
Figura 4.1 Formato cuerpo de procedimientos, instructivos y manuales. (Documentos proporcionados por la empresa.)	48

Lista de Tablas

Tabla 3.1 Diseño Metodológico.....	24
Tabla 3.2 requisitos obligatorios Norma ISO 9001:2015.....	26
Tabla 3.3 Claves por área.....	30
Tabla 3.4 Tabla formato utilizado en documento “Objetivos de calidad”.....	31
Tabla 4.1 Resultados de la Gestión en Calidad	37
Tabla 4.2 objetivos de calidad revisados por gerencia	45
Tabla 4.3 Listado de procedimientos, designación y entrega de los documentos	51
Tabla 4.4 Programa de Auditoría realizado en Aguilar Aduanas	80

Introducción

Hoy en día, existen muchas exigencias dentro del mercado el cual es cada vez más competitivo, las actuales empresas están obligadas a realizar un seguimiento permanente de sus procesos.

Ya no basta sólo con producir o brindar el servicio; hay que analizar, revisar y mejorar. A estos procesos de mejora se les conoce como Sistemas de Gestión de Calidad, que no son otra cosa que un conjunto de medidas que se toman al interior de una organización para aumentar la calidad de los productos o servicios.

Actualmente el sistema más conocido es el de la familia del ISO-9000, referente mundial en este campo al fijar las normas mínimas a las cuales deben adaptarse las organizaciones en temas de calidad y eficiencia.

La necesidad de utilizar normas de calidad se hace presente a mediados del siglo XIX cuando comienza a desarrollarse la producción.

La Organización Internacional para la Estandarización fue fundada en 1946, tiene su sede en Ginebra, Suiza y está integrada por 138 países.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son:

- a) la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;

- c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos ;
- d) la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

Esta Norma Internacional puede ser utilizada por partes internas y externas.

No es la intención de esta Norma Internacional presuponer la necesidad de:

- — uniformidad en la estructura de los distintos sistemas de gestión de la calidad;
- — alineación de la documentación a la estructura de los capítulos de esta Norma Internacional
- — utilización de la terminología específica de esta Norma Internacional dentro de la organización.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en esta Norma Internacional son complementarios a los requisitos para los productos y servicios.

El presente trabajo de tesis se desarrolla en la empresa Grupo Aduanal Aguilar, este trabajo pretende implantar el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015. hoy en día es una prioridad que las empresas se rigan bajo esta norma internacional, que desean ser competitivas y generar confianza.

CAPÍTULO I

PRESENTACIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Presentación y descripción del Problema

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad debería ser una decisión estratégica de crecimiento para cualquier organización.

La problemática tiene su origen en la falta de cultura y disciplina de calidad, por lo que se ha atrasado su evolución y mejora.

Otra de las causas que contribuye es que la alta dirección de algunas empresas no cuenta con la visión necesaria para crecer y expandirse, para afrontarse a la globalización.

Este panorama nos comprueba que faltan muchas empresas, que pertenecen a este sector que lo requieren y no han logrado obtener una certificación ISO 9001:2015, debido a que no han identificado el factor clave que las puede llevar a la implantación de la norma, por tal motivo es necesario que las empresas u organizaciones de diversa índole cumplan con ciertas características que les permitan implantar exitosamente la norma.

Grupo Aduanal Aguilar, siendo una empresa en el giro de Importación y Exportación a nivel nacional e internacional se enfrenta a competidores nacionales, por lo que exige un cambio de mentalidad centrada en la maximización de la calidad; y así conseguir el reconocimiento que necesita para poder presentarse como una empresa competitiva, dentro y fuera del país.

En el sector de comercio exterior la certificación de Sistemas de Gestión de Calidad en base a normas internacionales se ha convertido en un requerimiento, debido a que la certificación guía los procesos internos, y a la seguridad de las operaciones, lo cual conllevan a un aumento en eficiencia y eficacia en los procesos y a un descenso de los costos.

La Dirección General ha tomado la decisión de implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2015.

Esto sin duda, ofrece una gran cantidad de ventajas para la empresa:

- Reducción de retrabajos, ineficiencias y costos de no calidad.
- Mejora continua y aseguramiento de calidad en todos los procesos claves.
- Impulsa un mayor compromiso con los requerimientos del cliente.
- Desarrolla una cultura de calidad en toda la organización
- Se convierte en una ventaja competitiva para la organización.
- Adopta la manera de trabajar ordenadamente en tiempo y forma.

1.2 Objetivos

De acuerdo al planteamiento del problema previamente estipulado, se contemplan los siguientes objetivos.

1.2.1 Objetivo General

Implantar el sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2015 en la empresa Grupo Aduanal Aguilar, S.C. Ya que hoy en día es una prioridad que las empresas se rijan bajo esta norma internacional, se genera un valor agregado al ser competitiva y genera seguridad y confianza.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Revisar los procesos con los que cuenta la empresa actualmente a través de un levantamiento de datos para encontrar el camino a seguir basado en la norma ISO 9001:2015.
- Elaborar las políticas y objetivos de calidad con el apoyo de la alta dirección que permitan la medición para una mejora continua en los procesos.
- Establecer y reunir la documentación requerida por la norma ISO 9001:2015 para los procesos principales y secundarios diagnosticados.
- Evaluar la propuesta a través de la revisión y aprobación del programa de auditoría interna por parte de gerencia para concretar la planificación de fechas y actividades a realizar.

1.3 Justificación

Derivado al nivel de competitividad y el mercado cada vez más reducido las empresas deben buscar mecanismos o herramientas que los distinguan entre los demás y le den un valor agregado a sus productos o servicios. Grupo Aduanal Aguilar S.C. Una empresa dedicada a prestar servicios de Importación y Exportación ve en la calidad más que una opción una necesidad para mantenerse en el mercado brindando a sus clientes un servicio eficiente y que cumpla con sus requerimientos; por tal motivo y basados en el principio de mejoramiento continuo adopta normas y estándares de calidad que les permitan destacarse en el mercado y le dan a sus clientes la seguridad y confianza de contar con una empresa sólida que se preocupa por ofrecer no solo los servicios pactados sino de cumplir con todas las necesidades y expectativas de sus usuarios.

Basados en las políticas de la empresa y su interés hacia el mejoramiento continuo se hace necesario desarrollar un proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015, logrando con esto convertir a la empresa en un ente a la vanguardia de la calidad en la prestación de sus servicios y cumplir con las políticas de calidad de la organización. La implementación de un sistema de gestión

de calidad conforme a un estándar internacional es de vital importancia para la Empresa ya que gracias este se podrá definir claramente una estructura eficaz y competitiva en sus procesos, fomentando la mejora continua en su sistema de gestión y estimulando la eficiencia de la organización, hecho que redundará de manera directa en la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales. Desde el punto de vista externo, la implementación de un sistema de gestión de calidad representará una gran ventaja competitiva respecto a las demás empresas del sector que carecen de estándares de calidad, falta de organización en la documentación e informes, falta de control en recursos, escasez de una planeación estratégica y falta de proyección a futuro; es por ello que Grupo Aduanal Aguilar decidió implementar este sistema basado en los principios de la norma ISO 9001:2015/ NMX-CC-9001-IMNC-2015. Gracias a esto será capaz de convertirse en un proveedor confiable; para así poder organizar, planear y brindar un servicio que cumplan con las exigencias de clientes.

CAPÍTULO II

EL MARCO TEÓRICO

2.1 Calidad

El concepto de calidad posee numerosas definiciones tanto en diccionarios como literatura las cuales se han perfeccionado con el tiempo, una breve definición de calidad es “Satisfacción y lealtad del cliente”. La revelación del significado comienza con la definición de la palabra cliente. Un cliente es “cualquiera que se ve afectado por el servicio, el producto o el proceso”. (Juran, 2010)

Una organización orientada a la calidad promueve una cultura que da como resultado comportamientos, actitudes, actividades y procesos para proporcionar valor mediante el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y otras partes interesadas pertinentes (QMS- Fundamentals And Vocabulary 9000:2015).

2.1.1 Historia y evolución del concepto de calidad en el tiempo

La antigüedad posee diversos ejemplos en donde el concepto de calidad es aplicado, ya sea en pirámides egipcias con sus diferentes técnicas de construcción y requerimiento de materiales con cualidades específicas, como a lo largo de la historia con un especial auge al inicio del siglo XX en donde se asocia la “Calidad” a nuevas ideas tales como: Control de calidad, planificación de calidad, mejora continua de calidad, cero defectos, control de calidad total, entre otros términos que diseccionan el concepto para enfocarlo a diferentes propósitos pero que en el fondo apuntan a un mismo objetivo.

Después de la Segunda Guerra Mundial, nacieron dos exponentes principales que tuvieron un profundo impacto en la calidad. La primera de ellas corresponde a la revolución japonesa en calidad, dada a su baja reputación en base a la calidad de sus productos, los japoneses llevaron a cabo algunas medidas revolucionarias para mejorar la calidad.

Algunas de estas medidas radicaban en una mayor participación personal por parte de los directivos para liderar la revolución, todos los niveles y funciones se sometieron a formación en la gestión de calidad y se acometió la mejora de la calidad a un ritmo continuado y revolucionario. La segunda fuerza importante fue la relevancia de la calidad de los productos en la mente del público, Diversas tendencias convergieron para destacar esta importancia: casos de desventaja de productos; la preocupación por el medio ambiente; algunos desastres mayores y casi catástrofes; presión por parte de las organizaciones de consumidores y la conciencia del papel de la calidad en el comercio, las armas y otras áreas de competencia internacional (Juran, 2010). Diversos intelectuales contribuyeron a este conocimiento, y cinco apellidos merecen mención particular: Juran, Deming, Feigenbaum, Crosby e Ishikawa.

2.1.2 Enfoques de la calidad

Enfoque al Cliente: las organizaciones dependen de sus Clientes y, por lo tanto, deberían comprender las necesidades actuales y futuras de ellos, satisfacer sus requisitos y en esforzarse en exceder las expectativas.

Liderazgo: los líderes establecen la orientación de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente de trabajo interno, en el cual el personal puede llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. Lo único en que están de acuerdo todos los expertos en calidad es que un liderazgo firme, sobre todo por parte de la alta dirección, es absolutamente necesario para desarrollar y mantener una cultura de calidad total (Lindsay, 2008)

Compromiso de las personas: el Personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Enfoque de proceso: un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Enfoque de Sistema a la Gestión: identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un Sistema, contribuye a la eficacia de una organización en el logro de sus objetivos.

Mejora: se elimina la asociación con la palabra continua, ya que el desempeño global de la organización debe ser un objetivo permanente de ésta.

Toma de decisiones basada en evidencia: las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Gestión de las relaciones: una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor, se considera a las partes interesadas. En contraparte a lo anteriormente mencionado, Balagué y Saarti (2014) proponen que existen tres enfoques de la calidad: La consultoría, normalización y modelos. El enfoque referente a la consultoría hace énfasis en que los consultores ayudan a las organizaciones a aplicar los principios, métodos y herramientas técnicas propuestos por los expertos en el área.

El enfoque de la normalización se basa en que la organización opta por seguir normas reconocidas y utilizadas internacionalmente, como es el caso de la familia de norma ISO 9000. Por otro lado, el enfoque basado en los modelos es vinculado a los premios de calidad disecionados geográficamente (Japón, Estados Unidos y Europa).

2.2 Sistema de gestión de calidad

Un sistema de gestión de calidad (SGC) comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.

Las normas de sistema de gestión ISO, proporcionan un modelo a seguir para establecer y operar un sistema de gestión, modelo que es construido en consenso internacional, obteniendo como ventaja la experiencia mundial de gestión y las buenas prácticas.

La familia de normas ISO 9000, engloba aspectos de la gestión de la calidad y entregan herramientas para las empresas y organizaciones que aspiran asegurar que sus productos y servicios cumplen consistentemente con los requerimientos del cliente, y que la calidad se mejora constantemente. Estas familias de normas están constituidas por la norma ISO 9000 que en versión 2015 proporciona los términos y definiciones básicos de la calidad, la norma ISO 9001:2015 establece los requisitos de un sistema de gestión de calidad, ISO 9004 centrado en cómo hacer que un sistema de gestión de calidad sea más eficiente y eficaz y la norma ISO 19011 proporciona una guía en base auditorías internas y externas de los sistemas de gestión.

El concepto de sistema de gestión de calidad, según ISO 9000 (ISO 9000:2015), se encuentra compuesto por:

- Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- Sistema de gestión: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y objetivos y para lograr dichos objetivos.
- Sistema de gestión de la calidad: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y objetivos y para lograr dichos objetivos, para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.
- Política de calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- Objetivos de calidad: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

2.2.1 Beneficios internos de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad

Algunos de los beneficios internos de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad son:

- Enfoque claro hacia el Cliente y orientación a los procesos dentro de la Organización.
- Mayor compromiso de la Gerencia con la Calidad y mejor toma de decisiones.
- Responsabilidades y Autoridades definidas claramente dentro de la Organización.
- Condiciones de trabajo mejoradas para los Empleados.

2.2.2 Beneficios externos de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad

Algunos de los beneficios externos de implementar un SGC son:

- Los Clientes tienen más confianza en que obtendrán productos conformes a sus requisitos, lo que a su vez redundará en mayor satisfacción del Cliente.
- Publicidad más agresiva al poder presentar a los Clientes las ventajas de relacionar con una organización que gestiona la Calidad de sus procesos, productos y Servicios.
- Más confianza en que los productos y Servicios de la organización cumplen los requisitos reglamentarios pertinentes y los propios del Cliente.

3.0 MARCO TERMINOLOGICO

3.0 Norma ISO historia y evolución en el tiempo

La Organización Internacional de Estandarización (ISO: International Organization For Standardization), es una de las organizaciones más grande del mundo que desarrolla y edita Normas con alcance mundial. Principalmente es una red de los institutos nacionales de 20 normalización de 162 países, existe un miembro por país, con una Secretaría Central en Ginebra, Suiza, que coordina el sistema.

De acuerdo con Cesar Camisón (2007) la primera versión de las normas ISO 9000 fue publicada en 1987. Cada País poseía un diferente organismo de normalización correspondiente para su adaptación nacional, la primera familia de normas ISO 9000 buscaba refundir los estándares mundiales previamente establecidos, con la finalidad de sustituirlos y generar una armonización internacional de las normas de calidad.

Las normas fueron actualizadas en 1994, donde se definieron con mayor claridad algunos de los requisitos, dando mayor énfasis a que las empresas puedan adoptar su propio Sistema de gestión de calidad de acuerdo con sus necesidades. Víctor Noguez (2015) plantea que en el año 1987 aparecieron los tres modelos base bajo el concepto de aseguramiento de la calidad, estas corresponden a:

- ISO 9001: Modelo para el aseguramiento de la calidad en el desarrollo, diseño, servicio, producción e instalación.
- ISO 9002: Modelo para el aseguramiento de la calidad en la producción, servicio e instalación.
- ISO 9003: Modelo para el aseguramiento de la calidad en inspecciones y pruebas.

La actualización de las normas en el año 1994 trae consigo la implementación de la norma ISO 9000 cuya finalidad era servir como guía y acompañamiento de las tres

normas anteriores. La próxima actualización de la norma viene en el año 2000 en donde existe una mayor evolución respecto a las necesidades de las empresas y clientes en relación con la calidad, por tanto, ISO debía incluir un protocolo que estableciera la revisión de las normas al menos cada cinco años. La siguiente edición apareció en el año 2008, los cambios estaban dirigidos a la mejora de la consistencia con relación a la norma de gestión ambiental ISO 14001. La edición más actual corresponde a la ISO 9001:2015, esta última mantiene sus atributos de aplicación en cualquier tipo de organización y además busca la alineación con las otras normas de sistemas de gestión creadas por ISO.

Víctor Noguez (2015) plantea que el proceso de revisión y actualización de las normas está compuesto por seis etapas.

- Etapa 1. Propuesta: Los miembros de ISO deben votar respecto a si continuar con el documento como está vigente, revisar y hacer cambios al documento vigente o retirar o eliminar el documento.
- Etapa 2. Preparación: Luego de la aprobación es necesario crear un grupo de trabajo que reúna los requerimientos, sugerencias y mejoras.
- Etapa 3. Comité: En esta etapa un grupo de expertos elabora un borrador (Committe Draft), el cuál es distribuido con la finalidad de reunir observaciones y comentarios.
- Etapa 4. Consulta: Cuando el borrador alcanza un consenso de aprobación, se da paso a la etapa de consulta. Se confecciona el Proyecto De Norma Internacional (DIS) en base al borrador y nuevamente es distribuido a los organismos miembros de ISO
- Etapa 5. Aprobación: Se da paso a la elaboración del Proyecto Final de Norma Internacional (FDIS). Al igual que en la etapa anterior, el documento es distribuido

nuevamente para recolectar observaciones y comentarios previos a la última etapa de publicación.

- Etapa 6. Publicación: Es el punto final al proceso de revisión, en donde como requerimiento es necesario que el Proyecto Final de Norma Internacional se encuentre aprobado. El documento definitivo es enviado a la secretaria Central de ISO en donde será posteriormente publicado como “Norma Internacional”.

(Buckhardt, 2016) afirman que la gestión de la calidad no es un elemento rígido, dado a que es necesaria una constante renovación para satisfacer las futuras necesidades de las organizaciones y sus clientes.

3.1 Ciclo PHVA

El ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar) tiene la capacidad de aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo. Esto quiere decir que la estructura de la norma en su conjunto tiene relación con el ciclo PHVA. Los conceptos asociados a este ciclo con base a la traducción oficial (Norma ISO 9001:2015) se pueden describir brevemente como:

- Planificar: Establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- Hacer: Implementar lo planificado.
- Verificar: Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y actividades planificadas informando sobre los resultados.
- Actuar: Tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

Los autores definen que el concepto de “planeación” está directamente relacionado con el contexto de la organización, liderazgo, planificación y apoyo que forman parte de la estructura de la norma, además el punto de operación se relaciona con el “Hacer”, las evaluaciones de desempeño con “Verificar” y la mejora con “Actuar”. (Buckhardt, 2016)

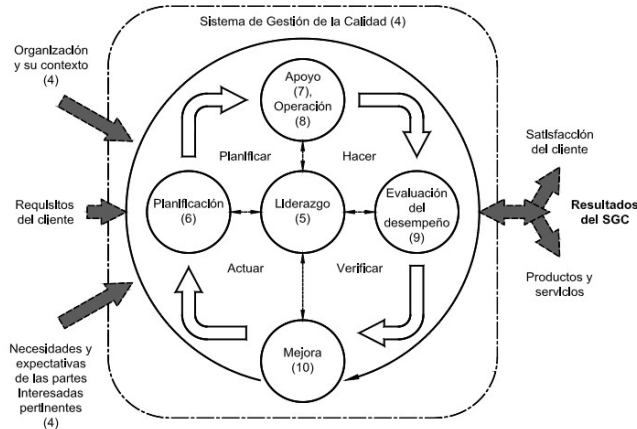


Figura 1 Representación de la estructura de la Norma Internacional con el ciclo PHVA Fuente: Norma ISO 9001:2015 (Traducción oficial)

3.2 Documentación

Es necesario documentar por escrito la forma en que opera la empresa, el desarrollo del sistema documental parte de una visión general del sistema de gestión de la calidad, el primer documento que se va a elaborar es el manual de calidad, luego se inicia el diseño de los procedimientos para finalizar con el diseño de registros y documentos que los respaldan. Para desarrollar esta documentación el proceso es realizado de manera inversa, primero se determina la información a registrar, luego se diseñan los documentos con información de soporte, también hay que considerar los sucesos que posteriormente tomarán importancia en el proceso de auditoría interna como “evidencia”.

En el diseño del sistema de gestión de calidad, es necesario observar al desarrollo de procedimientos documentados como documentos estandarizados que representan diferentes actividades en diferentes procesos de la empresa. Los procedimientos deben cumplirse rigurosamente para todas las áreas de la empresa replicando de la mejor manera las labores cotidianas de los integrantes de la organización.

3.3 Manual de calidad

Es un documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización, debe incluir el alcance del sistema de gestión de la calidad, los detalles y la justificación de cualquier exclusión. Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de calidad o una referencia a los mismos y una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. (Arciniegas y González,2016). El objetivo es ser la guía de la organización para desarrollar los procesos y actividades, y, para los auditores internos y externos para verificar y comprobar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO a la cual se haya acogido la organización.

3.4 Principios de la gestión de la calidad

ISO en las normas 9000 y 9004 ha establecido ocho principios orientados al diseño e implementación de un sistema de gestión de calidad, los cuales si son necesarios para la que la organización los tome como referencia para así obtener cierta garantía de que el sistema y la operación de la organización tengan éxito en el futuro. Los principios serán detallados a continuación:

1. Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y deben estar al tanto de sus actuales necesidades como también predecir las necesidades futuras, es deber de la organización satisfacer los requisitos de sus clientes y de las partes interesadas.
2. Liderazgo: La función de un líder dentro de la organización consiste en establecer la misión, visión y objetivos generales, pero además de ello debe motivar, guiar y dirigir a la organización hacia la consecución de las metas establecidas logrando que el personal pueda sentirse involucrado al conseguir estas metas.
3. Compromiso de las personas: Las personas son un factor esencial y principal del éxito o fracaso de los propósitos de la organización, es de suma importancia

que el personal se sienta involucrado y participe en el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad y en general, en la operación de toda la organización.

4. Enfoque a procesos: Los sistemas actuales se encuentran enfocados al estudio, desarrollo y mejoramiento de los procesos, en relación con las actividades y recursos asociados, que conducen a la obtención de un resultado o producto esperado. El sistema de gestión de la calidad se compone de procesos interrelacionados. La comprensión de la forma en que este sistema logra resultados, incluyendo las salidas planificadas de todos sus procesos, la utilización de los recursos, la implementación de los controles necesarios y la gestión de las interacciones entre todos los procesos del sistema, le permite a la organización optimizar su desempeño (Escobar, J., Isabel, A., Planche Cardosa, P. E., & Guerra Bretaña, 2018)
5. Mejora: La organización debe estar en una constante revisión de sus sistemas, procesos y actividades, con la finalidad de encontrar la mejor manera de realizarlas. El concepto de reingeniería publicado por Hammer (1950), explica porque en la revisión y rediseño de las organizaciones se parte desde la nada.
6. Toma de decisiones basada en la evidencia: El análisis de los datos e información pueden generar decisiones eficaces, pero es posible que existan problemas si las decisiones son exclusivamente tomadas en base a la intuición y experiencia.
7. Gestión de las relaciones: La organización debe ser capaz de generar valor por medio de buenas relaciones con sus proveedores, si la relación es positiva la generación de valor es mutua. La organización es parte de un sistema mayor, conocido como Cadena del valor, el cual consiste en que el proveedor es el primero y el cliente o usuario el último eslabón en la cadena.

3.4.0 Estructura

La norma ISO 9001:2015 posee una estructura de alto nivel en donde especifica las diversas formas de sistemas de gestión y afirmando que todos los sistemas sean compatibles entre sí. La estructura se encuentra conformada con los primeros tres puntos que se refieren a generalidades tales como, el campo de aplicación, las normas que pueden ser considerarse como referentes sumados de términos y definiciones, luego del punto cuatro al diez se encuentran los elementos que un sistema de gestión de calidad debe implementar.

1. Objeto y campo de aplicación: Cada empresa posee un alcance diferente de acuerdo con su campo y disciplina, este punto define los resultados esperados de acuerdo con la capacidad de satisfacción de los requisitos del cliente en la entrega de productos y servicios sumado a un aseguramiento de la conformidad.
2. Referencias Normativas: Cada disciplina contendrá la normativa específica aplicable.
3. Términos y definiciones: Incluye los conceptos y definiciones necesarios para el entendimiento y aplicación de la norma.
4. Contexto de la organización: La organización debe determinar las cuestiones externas e internas, preguntas como ¿En dónde estamos? y ¿Para dónde vamos? serán de ayuda para la organización para definir su propósito y dirección estratégica, es necesario conocer y comprender a la organización y su contexto, las necesidades y expectativas de las partes interesadas como clientes, accionistas, empleados y determinar el ámbito de aplicación del sistema de gestión.
5. Liderazgo: Este punto hace énfasis al protagonismo de la alta dirección en el sistema de gestión, dando responsabilidades como informar a los miembros de la organización respecto a la importancia del sistema de gestión y fomentar la

participación. Los criterios de compromiso de la gerencia con el sistema de la gestión de calidad son establecidos, así como también requisitos para hacer seguimiento a las políticas de calidad.

6. Planificación: En este punto la organización debe prepararse para que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr los resultados previstos y prevenir efectos no deseados a través de definir la metodología de respuesta, los recursos necesarios y cuando se finalizará y evaluar resultados.
7. Apoyo: Este punto habla sobre los recursos necesarios, competencia, toma de conciencia, competencia, información documentada, entre otros que forman parte del soporte necesario para cumplir las metas de la organización.
8. Operación: Punto en donde la empresa debe planificar y controlar sus procesos tanto internos como externos con el fin de cumplir los requisitos para la entrega o provisión de productos o servicios.
9. Evaluación del desempeño: Habla de seguimiento, medición, análisis y evaluación, auditoría interna y revisión por la dirección. Este punto busca definir el momento de comprobar el rendimiento y determinar cómo supervisar o medir algo. En las auditorías internas se obtiene información sobre si el sistema de gestión se adapta a los requisitos de la organización y si la norma es aplicada de manera correcta.
10. Mejora: En este punto la empresa debe determinar y elegir las oportunidades de mejora e implementar acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción. Se deben abordar y enfrentar las no conformidades y emprender acciones correctivas. (Norma ISO 9001:2015)

4.0 MARCO HISTORICO

Es una organización con trascendencia en el ámbito aduanal nace en el Puerto de Tampico, Tamaulipas el 03 de octubre de 1946 en donde el C. Ricardo Aguilar Romero es quien recibe la patente aduanal 754, con la cual empieza a realizar operaciones solo en el puerto de Tampico; tras su fallecimiento su hijo Román Aguilar Flores rescata la profesión y figura del Agente Aduanal en 1977 obteniendo de nuevo la patente con numero 596 con autorización nacional.

Posteriormente en 1978 el A.A. Román Aguilar Flores se asocia con Dos Agentes Aduanales para formar una sociedad para ejercer en el Puerto de Tampico, en 1994 inician operaciones en Puerto de Altamira.

Y a partir del año 2000 se integra la tercera generación de la Agencia Aduanal que junto a un gran equipo formado por el Titular a través de los años se ha reforzado la experiencia y profesionalización para eficientizar los procesos aduanales y logísticos. Siguiendo creciendo en el año 2015 con nuevas operaciones en el Aeropuerto Intercontinental de Querétaro.

La empresa dedicada al servicio de importación y exportación de mercancías tiene como:

Misión:

Ofrecer a nuestros clientes un servicio personalizado mediante personal altamente especializado con sistemas avanzados y procesos eficientes que superen sus expectativas.

Visión:

Ser un grupo sólido, incorporando los servicios aduanales y logísticos, manteniendo la confiabilidad con nuestros clientes.

La empresa cuenta con la siguiente política de Seguridad la cual describe que es una empresa dedicada al servicio de importación y exportación de mercancías y está comprometida con la prevención de actividades ilícitas, corrupción y soborno.

Efectuar despachos y actividades administrativas conforme a los procedimientos de seguridad establecidos, gestionando el mejoramiento continuo en nuestra organización, de la misma manera estamos comprometidos a dar cumplimientos a los requisitos aplicables, los legales y manteniendo la integridad de procesos, la prevención de actividades ilícitas, corrupción y soborno.

5.0 MARCO ORGANIZACIONAL

En cuanto su organización cuenta con un representante de mayor autoridad que se le denomina con el termino de Director General quien es el que está al mando de toda la organización y toma la última decisión respecto a los cambios a desarrollar en la organización, su brazo derecho o el siguiente mando en tomar decisiones a nivel gerencial es el Gerente General en caso de su ausencia es el segundo responsable apto a nivel jerarquía en decisión, además cuenta con dos Gerentes para las áreas de operaciones y administrativo que son las dos áreas en las cuales se divide la organización, cada uno de los diferentes departamentos cuenta con personal a cargo que son los diferentes Coordinadores en atención al cliente, Coordinador de trafico esto por el lado de operación, y por el área de administración los Coordinadore de facturación y cobranza y de calidad, así como los Jefes y Asistentes en cada una de las áreas de la empresa y el personal que complementa la organización. (ver figura 2.1).

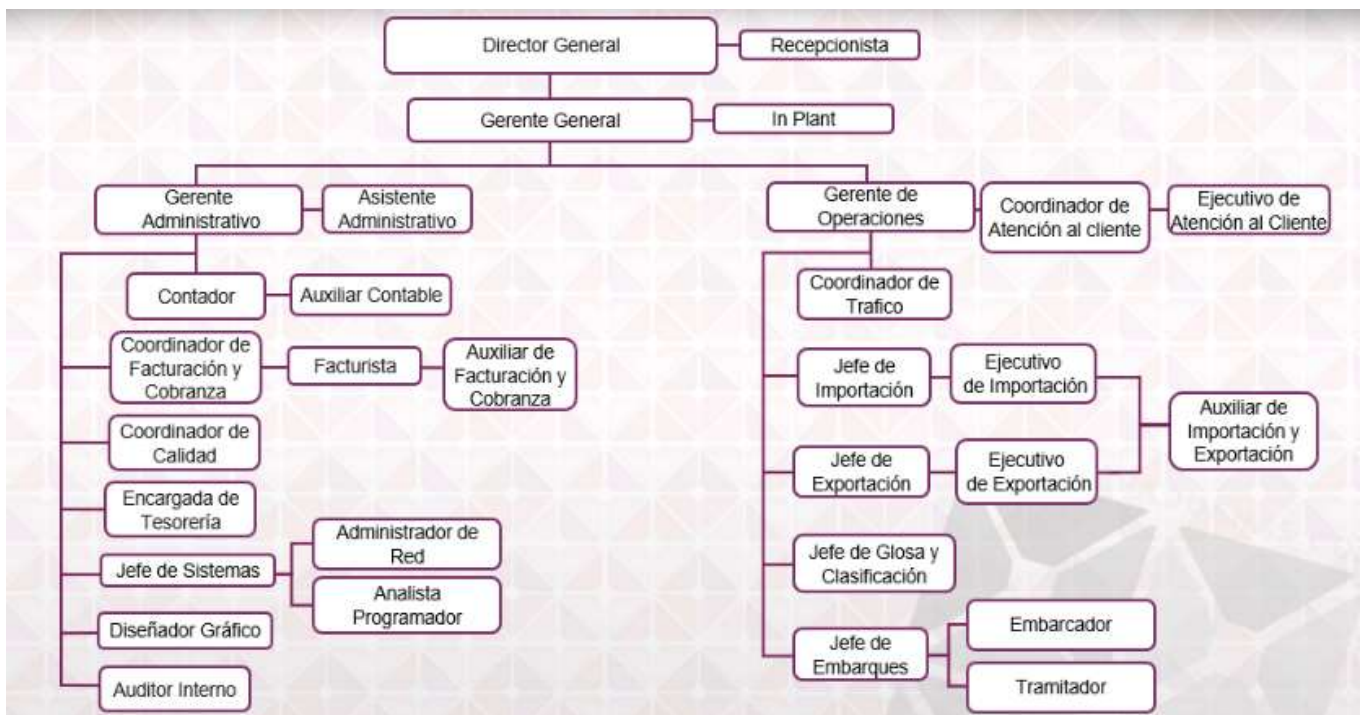


Figura 2.1 Diagrama de Organización. (Documentos proporcionados por la empresa.)

6.0 MARCO NORMATIVO LEGAL

Las actividades que desarrolla la empresa Grupo Aduanal Aguilar se encuentran dentro de lo estipulado de lo que exige la ley y se cumple con los reglamentos dentro del marco legal, pues es una empresa constituida moralmente, con acta constitutiva vigente con constancia de situación fiscal, así como los demás documentos que exige la Ley.

La Ley federal de Trabajo define a la empresa en su artículo 15 como la unidad económica de producción o distribución de bienes y servicios.

Barrera Graf, define a la Empresa como la organización de una actividad económica que se dirige a la producción o al intercambio de bienes y servicios para el mercado.

El código de comercio, la ley de impuesto sobre la renta, la ley federal del trabajo, al igual que el resto de reglamentos ligados a las empresas prestadoras de servicios o productivas, en sus primeros artículos nos presentan un conjunto de preceptos que tienen por objeto ayudar a la creación de un ente activo que es la empresa y, a través de ella, constituir las bases del crecimiento económico y social de la nación.

La empresa es también un motor activo del país que requiere a su vez de varios conjuntos de servicios como el agua, el drenaje, la energía eléctrica, la seguridad, las vías de comunicación, el transporte, los cuales deben abastecerse ininterrumpidamente y tienen un costo por el que deben contribuir los usuarios, ciudadanos y empresas. Las entidades mercantiles pasan a constituir, por lo tanto, el principal contribuyente al erario del país, siendo, por su parte, el mayor beneficiario de la infraestructura y de los servicios. Las leyes nos ayudan a normar estos procedimientos, a la vez que nos sugieren el rumbo a seguir para el conjunto de los actores en estos procesos que conforman el mundo de las empresas.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología para el proyecto de implementación de la norma ISO 9001 :2015 en la empresa Grupo Aduanal Aguilar que se ha seguido para el cumplimiento de los objetivos previamente establecidos es la siguiente:

Objetivo	Actividades
Revisar los procesos con los que cuenta la empresa actualmente a través de un levantamiento de datos para encontrar el camino a seguir basado en la norma ISO 9001:2015.	<ol style="list-style-type: none">1. Revisión y análisis de la norma ISO 9001:2015.2. Recopilación de información.3. Elaboración diagrama de procesos
Elaborar las políticas y objetivos de calidad con el apoyo de la alta dirección que permitan la medición para una mejora continua en los procesos.	<ol style="list-style-type: none">1. Reunión con la alta dirección de la organización para elaborar y establecer políticas y objetivos de calidad.2. Validación y aceptación de propuesta.3. Documentación de propuesta definitiva.
Establecer y reunir la documentación requerida por la norma ISO 9001:2015 para los procesos principales y secundarios diagnosticados.	<ol style="list-style-type: none">1. Definir estructura y formato2. Desarrollo de documentación exigida por la Norma.3. Desarrollo de procedimientos de los procesos a controlar.4. Elaboración del manual de calidad.
Evaluar la propuesta a través de la revisión y aprobación del programa de auditoría interna por parte de gerencia para concretar la planificación de fechas y actividades a realizar.	<ol style="list-style-type: none">1. Validación de la propuesta de la documentación con alta gerencia2. Capacitación al personal respecto de los nuevos procedimientos.3. Desarrollar programa de auditoría interna.

3.2 Desarrollo

Se encuentra compuesto por cuatro etapas: Revisión de los procesos, elaboración de políticas y objetivos de calidad, desarrollo de la documentación del sistema de calidad, planificación del programa de Auditoría Interna.

3.2.1. Primera Etapa: Revisión de los procesos

Para esta etapa es necesario identificar y conocer la norma ISO 9001: 2015 para poder realizar un diagnóstico en base a los procesos que se realizan actualmente en la organización para identificar cuáles son los errores y puntos de mejora.

- I. **Revisión y análisis de la norma ISO 9001:2015.** Se revisará y analizará la norma actualizada con el fin de conocer cuáles son los requisitos obligatorios de la norma que deben cumplirse para la implementación del sistema de gestión de calidad. Los siguientes corresponden a los requisitos y cláusulas planteadas en la norma internacional. Algunos de los documentos y registros obligatorios son los siguientes:

Documentos	Apartado de la norma
Contexto	4.0
Partes interesadas	4.2
Alcance	4.3
Política de calidad	5.2
Objetivos de calidad y planes de mejora	6.2
Procedimiento para el control de procesos	8.4.1
Registros	Apartado de la norma
Competencias	7.2
Toma de conciencia	7.3
Revisión de requisitos del producto o servicio	8.2.3
Nuevos requisitos del producto o servicio	8.2.3
Entradas para el diseño y desarrollo	8.3.3
Controles del diseño y desarrollo	8.3.4
Salidas del diseño y desarrollo	8.3.5
Cambios del diseño y desarrollo	8.3.6
Generalidades	8.4.1
No conformidades	8.7.2

Auditorías internas	9.2.2
Revisión por la dirección	9.3
No conformidades y acciones correctivas	10.2.2

Tabla 3.2 requisitos obligatorios Norma ISO 9001:2015

- II. Recopilación de información:** En esta se identificarán los procesos que se realizan actualmente, esto con el fin de obtener el grado de cumplimiento en relación con la norma, para identificar todos los procesos será necesaria la realización de entrevistas y consultas dentro de las diferentes áreas de la empresa, investigación cualitativa, permite la obtención de datos o información del sujeto de estudio mediante la interacción oral con el investigador, la muestra corresponde a los jefes de cada departamento de la organización esto dado a que ellos poseen la experiencia y conocimiento sobre los procesos y tareas diarias. Esta entrevista debe estar compuesta por preguntas que permitan encontrar de manera rápida la situación actual de la empresa para realizar una comparación con los requisitos de la norma y conocer que falta para su futura implementación.

El siguiente cuestionario detalla las preguntas a realizar por cada punto sugerido por la norma:

1. Contexto de la organización: ¿La empresa determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización? ¿Realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas?
2. Partes Interesadas: ¿La empresa conoce cuales son las partes interesadas y los requisitos de estas para el sistema de gestión de Calidad?
3. Alcance: ¿El alcance del Sistema se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?

4. Liderazgo: ¿La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente?, ¿Se encuentra establecida una política de calidad en la empresa? ¿Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC??

5. Planificación: ¿La empresa conoce sus fortalezas y debilidades para afrontar riesgos y oportunidades para asegurar que el SGC logre los resultados esperados?

6. Apoyo: ¿La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, medioambientales y de infraestructura)?

7. Información Documentada: ¿Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaz del SGC?

8. Operación: ¿La empresa reconoce cuáles son sus procesos de operación necesarios para cumplir los requisitos relativos al servicio a entregar?

9. Evaluación del desempeño: ¿La organización ha evaluado la satisfacción del cliente por los servicios prestados?

10. Mejora: ¿La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción?

III. Elaboración de diagrama de procesos:

Se realizará el diagrama de procesos de la organización, el cual contendrá los procesos principales y secundarios dentro de la organización. Para la realización se determinará las variables de entrada y de salida en estos procesos

3.2.2 Segunda Etapa: Elaboración de políticas y objetivos de calidad

I. Reunión con la alta dirección de la organización para elaborar y establecer políticas y objetivos de calidad:

Durante esta actividad es necesario plantear a gerencia la importancia de demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad. Entre algunos aspectos a mencionar en la reunión destacan que las políticas y objetivos creados sean compatibles con el contexto de la organización.

La alta dirección debe comprometerse a comunicar y aplicar la política, la cual debe estar disponible para las partes interesadas (clientes, personal, proveedores, etc.).

Los objetivos de calidad deben desarrollarse bajo el conocimiento de la operación al contexto de la organización, deben tener presente al personal a cargo, indicadores de medición que permitan el control y seguimiento de las variables sobre que sean reales.

Los objetivos deben generar satisfacción en los clientes y control permanente en los procesos de la empresa.

II. Validación y aceptación de propuesta:

La alta dirección evaluará en base a su criterio la propuesta entregada, en caso de ser necesario se realizarán las modificaciones pertinentes, así como también la inclusión de nuevos objetivos de calidad en caso de requerirlo. Si el visto es bueno se dará por aceptada y se pasará al siguiente paso.

III. Documentación de propuesta definitiva

La documentación definitiva de la política de la organización Sera integrada en el manual de calidad de la organización, cumpliendo con el requisito de la norma que solicita que estos documentos se encuentren disponibles de manera documentada

para las partes interesadas de igual manera esta información será comunicada y entendida por los departamentos que la integran.

3.2.3 Tercera Etapa: Desarrollo de documentación del sistema de calidad

La información documentada está integrada por Manuales de Gestión, Procedimientos, Registros los cuales pueden realizarse a través de formatos específicos o en estructura libre. Son creados y actualizados por el personal de las diferentes áreas.

I. Definir estructura y formato:

La estructura de los documentos es la siguiente:

- **Objetivo y Alcance:** Se detalla cuál es el propósito del documento y las áreas de influencia del documento dentro de la organización.
- **Roles/ Responsabilidad/ Autoridad:** Los encargados de emitir y preparar el documento dentro de la empresa.
- **Desarrollo:** Pasos a seguir para la correcta formulación del documento, dependerá del tipo de procedimiento al cual está sujeto y de su objetivo.
- **Revisiones:** se considera la fecha de las actualizaciones del documento, a la par de las versiones.
- **Registros:** control de los formatos que son parte del procedimiento.
- **Anexos:** se contemplan los documentos que forman parte del proceso.

El formato de los documentos se encuentra sujeto a una Tipología, Identificación, Título, versión y codificación CCC-DDD, donde “CCC” iniciales del área y “DDD” número consecutivo, a continuación, se indican las iniciales por área:

Clave	Área	Clave	Área
CAL	Calidad	SIS	Sistemas
GGE	Gerencia General	RHU	Recursos Humanos
RMA	Recursos Materiales	ADM	Administración
IMP	Importación	JUR	Jurídico
EXP	Exportación	CON	Contabilidad
REC	Recepción	VTA	Ventas
TES	Tesorería	CAP	Capacitación
DGA	Dirección General	OPE	Operación
EMB	Embarques	GLO	Glosa
AUD	Auditoría Interna	FAC	Facturación y cobranza

Tabla 3.3 Claves por área

II. Desarrollo documentación exigida por la Norma:

Para cumplir con la documentación exigida por la norma, primero hay que conocer cuáles son los documentos obligatorios además del orden de estos documentos.

La documentación general exigida por la norma corresponde a:

1. Manual de calidad: El manual de calidad debe contener toda la descripción de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 aplicados a la Empresa. El contenido incluye desde el primer numeral (Objeto y campo de aplicación) hasta el último (Mejora) considerando las cláusulas pertinentes.
2. Política de calidad: Este documento incluye la política de calidad desarrollada en conjunto con la gerencia de la empresa. Debe contener la aprobación y visto bueno de gerencia además de demostrar su compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad. En este sentido, un Sistema de Gestión Calidad (SGC) implementado bajo la versión 2015, delega a la alta dirección un mayor grado de involucramiento y responsabilidad para planificar la optimización de los recursos , considerando las consecuencias de sus decisiones a largo y corto plazo y a su vez, la identificación y gestión de los riesgos y oportunidades para implementar acciones pertinentes en los procesos, que logren generar impacto positivo y conformidad en los productos y servicios que dan a sus clientes.

- Objetivos de calidad: Los objetivos de calidad varían por cada área y departamento de la empresa, cada objetivo posee un indicador además de un responsable. El formato empleado en el documento es el siguiente:

Área	Objetivo	Indicador	Meta <i>(especificar unidad)</i>	Rango de Aceptación
------	----------	-----------	-------------------------------------	------------------------

Tabla 3.4 Tabla formato utilizado en documento “Objetivos de calidad”.

- Información documentada: Este documento establece el mecanismo para controlar la documentación del sistema de calidad de la Empresa, posee una terminología que permite su control para una correcta identificación logrando así que no se utilicen versiones no vigentes.
- No conformidades y acciones correctivas preventivas: Este documento tiene como objetivo establecer la metodología para implementar acciones correctivas y preventivas en el sistema de calidad de la empresa. Se aplica en la corrección y prevención de las causas que producen no conformidades, las cuales son detectadas por el personal o por medio de las auditorías internas y externas de calidad.
- Auditorías internas: El propósito de este documento es establecer la mecánica a utilizar para la planificación e implementación de las auditorías internas en el sistema de calidad de la Empresa, como así también definir el criterio para la calificación de los auditores internos de calidad.
- Control de no conformidades: Este documento describe la forma en que se detectan, informan, manejan, evalúan y verifican las no conformidades y generadas dentro del sistema de gestión de calidad de la Empresa.

IV. Desarrollo de procedimientos o instructivos de trabajo:

Durante esta etapa se desarrollará toda la documentación relacionada a los procedimientos, procesos e instructivos pertenecientes al sistema de gestión de calidad, se establecerán los lineamientos estructurales por estos procesos, así como también el contenido y desarrollo completo de la documentación.

V. Elaboración Manual de calidad:

Durante esta etapa se elaborará el manual de calidad de la Empresa, el cuál debe poseer los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Los datos pertenecientes al manual deben poseer su propia nomenclatura además de respaldar lo necesario según esto sea solicitado por la norma.

3.2.4 Cuarta Etapa: Planificación del programa de Auditoría Interna

I. Validación de la propuesta de la documentación con alta gerencia

La empresa “Grupo Aduanal Aguilar” debe llevar a cabo auditorías internas programadas en el “Programa anual de actividades”, con la finalidad de que el sistema de gestión de calidad sea conforme a los requisitos propios de la empresa como de la norma internacional ISO 9001:2015. La empresa debe establecer, implementar y mantener un programa de auditorías, que incluya a los responsables, criterios, alcance y listado de procesos a auditar. El plan de auditoría interno debe incluir la selección de los auditores para cada proceso, asegurando

II. Capacitación al personal respecto de los nuevos procedimientos

Respecto a lo realizado durante la tercera etapa de la propuesta, se difundirá la información al personal de la organización y se solicitará su apoyo en los procesos en donde se encuentren involucrados en sus labores diarias, de igual manera se comentará la importancia de la adopción de un sistema de gestión de calidad que permita la mejora continua en la entrega del servicio de la organización.

III. Desarrollar programa de auditoría interna

Se desarrollará la auditoría interna previo al desarrollo se notificará a los departamentos la fecha estipulada donde se verificará el cumplimiento de los procedimientos documentados por cada departamento y analizará las no conformidades de cada área perteneciente a la organización

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1 Diagnóstico de los procesos:

En la siguiente etapa, se verifica la documentación actual comparado con lo que ya cuenta en base a la norma ISO 9001:2015.

4.1.1 Revisión de la norma ISO 9001:2015

En esta actividad se revisa la normativa en su totalidad tomando en consideración los puntos obligatorios y exigidos, a continuación, se detallará cada punto general de la norma asociado con la organización.

- 1. Objeto y campo de aplicación:** En este apartado la norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de calidad cuando una organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, así como también aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema.
- 2. Referencias normativas:** La norma internacional ISO 9001:2015 especifica los requisitos del sistema de gestión de calidad. Similarmente, ISO 9000:2015 – Fundamentos y Vocabulario especifica los términos usados en el SGC, siendo una norma de consulta indispensable para la aplicación de ISO 9001:2015.
- 3. Términos y definiciones:** Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015.
- 4. Contexto de la organización:** La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad. La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas. Las

cuestiones pueden incluir factores positivos y negativos o condiciones para su consideración. La comprensión del contexto externo puede verse facilitada al considerar cuestiones que surgen de los entornos legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea internacional, nacional, regional o local. La comprensión del contexto interno puede verse facilitada al considerar cuestiones relativas a los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la organización.

5. Liderazgo: La organización debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de calidad.

- a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;
- d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;
- f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y de la conformidad con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
- g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;
- h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- i) promoviendo la mejora;
- j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

- 6. Planificación:** Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:
- a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;
 - b) aumentar los efectos deseables;
 - c) prevenir o reducir efectos no deseados;
 - d) lograr la mejora.
- 7. Apoyo:** La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de calidad considerando las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes, así como también las necesidades y requisiciones para proveedores externos. Dentro de este requisito es necesario determinar aspectos globales de la organización como son las personas, infraestructura, ambiente para la operación de los procesos, recursos para el seguimiento y medición, competencia, toma de conciencia, entre otros los cuales deben ser incluidos dentro de la documentación correspondiente (Manual de calidad).
- 8. Operación:** La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:
- a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios
 - b) el establecimiento de criterio para: los procesos, la aceptación de los productos y servicios.
 - c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios,
 - d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios,
 - e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para: tener confianza en que los

procesos se han llevado a cabo según lo planificado, demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.

La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización. La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

- 9. Evaluación del desempeño:** La organización debe determinar: Qué necesita seguimiento y medición, los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos, cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición y cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

- 10. Mejora:** La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

4.1.2 Recopilación de información: Durante los meses de agosto, septiembre y octubre del año 2020 fue realizado el diagnóstico previo a la factibilidad de implementación los resultados se muestran en la Tabla 4.1.

RESULTADOS DE LA GESTIÓN EN CALIDAD		
NUMERAL DE LA NORMA	% OBTENIDO DE IMPLEMENTACION	ACCIONES POR REALIZAR
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	25%	IMPLEMENTAR
5. LIDERAZGO	15%	IMPLEMENTAR
6. PLANIFICACION	0%	IMPLEMENTAR
7. APOYO	16%	IMPLEMENTAR
8. OPERACION	5%	IMPLEMENTAR
9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	7%	IMPLEMENTAR
10. MEJORA	3%	IMPLEMENTAR
TOTAL RESULTADO IMPLEMENTACION	10%	
Calificacion global en la Gestion de Calidad	BAJO	

Tabla 4.1 Resultados de la Gestión en Calidad

1. Comprensión de la organización y su contexto: La organización conoce los factores externos e internos pertinentes a su propósito, pero no existe documento que lo compruebe así como también no existe un seguimiento y revisión de esta información. En base a la determinación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, estas no se encuentran documentadas ni son reconocidas en su totalidad (Solo se reconocen dueños y clientes). La determinación del alcance del sistema de gestión de calidad se encuentra definido, pero no de manera correcta, la organización no ha establecido sus procesos principales de manera formal y estructurada, por ello es necesario determinar los procesos operativos de la empresa, así como los procesos de recursos humanos, mantenimiento de infraestructura y los procesos de apoyo. De igual manera es necesario establecer los responsables, entradas, salidas y metodología para asegurar que la operación sea eficaz. De acuerdo a lo analizado dentro de la organización, el porcentaje de implementación corresponde a un 25% se debe mencionar que el porcentaje de cumplimiento es bajo ya que la norma exige un 100% de cumplimiento, por lo que se debe respaldar, documentar y realizar un seguimiento y medición en este apartado.

2. Liderazgo: En lo referente a las generalidades, mediante las reuniones realizadas con la alta dirección, se ha concluido que existe liderazgo y compromiso

con el sistema de gestión de calidad, solo que este no se encuentra documentado. Los requisitos del cliente son cumplidos normalmente, pero la forma de cómo se lleva a cabo no se encuentra documentada. La política de calidad de la empresa es de nueva creación, incluye el compromiso de los requisitos legales aplicables, así como el compromiso de mejora continua. Cabe destacar que el personal de la empresa desconoce en su mayoría esta política. Los roles y responsabilidades se encuentran definidos dentro de la organización por medio de un organigrama general y por perfiles de puesto. El porcentaje de implementación de este numeral es de un 15 %, se debe trabajar con un mayor énfasis en la comunicación de la política de calidad.

3. Planificación: En la planificación del sistema de gestión de calidad se debe considerar el contexto de la organización y los requisitos referidos en el apartado de comprensión de las expectativas de las partes interesadas con la finalidad de determinar los riesgos y oportunidades de la empresa, lo cual en el estado actual de la organización es inexistente y se debe realizar un análisis FODA para determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la empresa. Los objetivos de calidad aun no se encuentran estipulados por cual es inexistente la planificación para su cumplimiento. Este punto es algo que se tiene que crear totalmente por completo pues se tiene con 0% por lo que se tiene que trabajar.

4. Apoyo: La determinación de los recursos se encuentra documentado por medio de informes financieros, así como también las capacidades y necesidades de proveedores para el mantenimiento y seguridad de las instalaciones, la empresa ya cuenta con una persona asignada para la implementación del sistema de gestión de calidad. La empresa posee diferentes activos los cuales deben pasar por un procedimiento de mantenimiento necesario para la entrega del servicio, esto es de conocimiento de la organización y se encuentra documentado y aplicado. Las competencias necesarias y las acciones del personal que trabajan bajo el control

de la organización no se encuentran estipuladas, es necesario la creación de un procedimiento de capacitación del personal. El numeral de toma de conciencia no se encuentra implementado dentro de la empresa a pesar de que existe un platica de inducción que explica la historia los fundamentos y aplicación del sistema de gestión de calidad. Los puntos exigidos por la norma que hacen relación a la comunicación y la información documentada no se encuentran presentes. Ahora bien, el porcentaje de implementación de la norma corresponde a un 16% en donde los puntos a atacar deben ser la competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada.

5. Operación: De acuerdo a los resultados obtenidos en el análisis, este es otro capítulo de la norma el cual en relación al estado actual de la organización posee grandes necesidades de mejora dado a que existe un 5% de cumplimiento, la organización carece de una planificación de sus procesos principales, ya que estos no se encuentran documentados ni definidos en su totalidad lo que provoca que no se pueden establecer criterios ni determinar recursos necesarios para lograr una futura conformidad en la entrega del servicio. La empresa no aplica el numeral 8.3 dado a que la empresa no se dedica al diseño y desarrollo de productos y servicios, sino más bien en la entrega de un servicio ya existente. Existe el suministro de servicios externos, pero estos no son controlados por la organización, por lo cual se debe detallar y documentar lo relacionado a este, así como también documentar los procesos de operación de la empresa de manera detallada, otro aspecto fundamental es detallar el control de salidas no conformes en la entrega del servicio de la organización los cuales no se encuentran definidos ni poseen un control y seguimiento.

6. Evaluación del desempeño: La organización no ha determinado cuales son las variables necesarias para realizar seguimiento y medición en la entrega de su servicio, lo referente a quejas y sugerencias por parte del cliente son recibidas por

correo electrónico o vía telefónica canalizadas a gerencia general, pero estas no son registradas o documentadas correctamente. Dado a que no se cuenta con un sistema de gestión de calidad dentro de la empresa, no es posible realizar auditorías de carácter interno y/o externo, para cubrir esta necesidad se deben estipular tiempos planificados en donde tienen que ocurrir estas auditorías así como también realizar las correcciones necesarias frente a los asuntos que presenten una no conformidad. El porcentaje de implementación de este capítulo es de solo un 7% por tanto es un punto donde se debe profundizar en mayor manera para cumplir con los estándares de la norma.

7. Mejora continua: Al momento de realizar el análisis, se determina que el nivel de cumplimiento de este punto referente a la norma es de un 3%, la empresa no ha adoptado las medidas necesarias con fundamento y de manera documentada para respaldar el cumplimiento necesario exigido por la norma.

4.1.3.1 Resumen de Resultados: De acuerdo a los resultados obtenidos se puede determinar que la situación actual de la empresa es deficiente de acuerdo a lo exigido por la norma, los puntos a trabajar con mayor énfasis deben ser “Planificación”, “Operación” y “Evaluación de desempeño”, dado a que el nivel de implementación es el más deficiente de acuerdo a lo mostrado en la tabla 4.1 donde se detalla el porcentaje de cumplimiento de cada capítulo.

4.2. Reunión con la Alta Dirección de la Organización para establecer políticas y objetivos de calidad:

En breve, se definirán las acciones tomadas con la alta Dirección de la organización con el objetivo principal de establecer políticas y objetivos de calidad, de igual forma se explicará el punto 5 de la norma ISO 9001:2015, para así establecer el plan de acción en la formulación de la documentación y el cumplimiento de lo exigido por la norma.

Junta 1: Durante esta primera sesión se informa a la dirección de la empresa, los requisitos de la norma de un sistema de gestión de calidad, así como también cuales son los compromisos que debe cumplir, enlistados a continuación:

- Asumir la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación al sistema de gestión de calidad.
- Garantizar que se establezcan la política y los objetivos de calidad para el sistema de gestión de calidad y que estos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- Asegurarse que se integren los requisitos del sistema de gestión de calidad en los procesos de negocio de la organización.
- Fomentar el uso del enfoque a procesos y pensamiento basado en riesgos.
- Prever de la disponibilidad de recursos financieros, humanos, materiales y de infraestructura para el sistema de gestión de calidad de la organización.
- Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de calidad, Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de calidad.
- Impulsando la mejora y apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma que aplique a sus áreas de responsabilidad.

Junta 2: Se plantea la importancia del punto 5.1.2 de la norma (Enfoque al cliente) en donde la alta dirección de la organización debe demostrar liderazgo y compromiso respecto al enfoque al cliente, en donde:

- Se determinen, comprendan y se cumplan los requisitos del cliente.
- Se determinan y se consideren los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad en la entrega del servicio que suministra la organización y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.
- Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

Junta 3: Es necesario determinar cuáles son los roles y autoridades que comprenden a la organización es por ello que se debe definir un organigrama funcional de la empresa y conformar los perfiles de cargo de la misma, esto se encuentra dentro de la etapa 3 de la presente tesis (Desarrollo de documentación del sistema de calidad), de igual manera se planea en conjunto con la dirección una aproximación de la política de la empresa como los objetivos de calidad.

Junta 4: En esta última se plantea a Dirección la documentación definitiva de política y objetivos de calidad en donde estos son validados y/o modificados por las autoridades correspondientes.

4.2.1 Elaborar propuesta de políticas y objetivos de calidad dirigida a la alta dirección

Durante la tercera Junta en el establecimiento de la política de calidad de la organización, se informa que esta debe:

- Ser apropiada al propósito y contexto de la organización.
- Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables.
- Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.
- Incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de calidad.

De esta manera una vez establecida la política de calidad de la organización, debe estar disponible y mantenerse como información documentada, además de comunicarse y aplicarse dentro de la organización, para finalizar debe estar disponible para las partes interesadas correspondientes.

De acuerdo a lo anterior, la política de la empresa “Grupo Aduanal Aguilar”, debe asumir el compromiso en el mejoramiento continuo de la calidad de sus procesos, así como también en satisfacer los requerimientos de sus clientes con la participación directa e indirecta de todos sus departamentos.

Los objetivos de calidad planteados durante la reunión corresponden en una primera instancia:

- Satisfacer a los clientes: La meta de este objetivo es alcanzar una satisfacción igual o mayor a 90%, los recursos involucrados para lograr el objetivo son humanos, económicos y tecnológicos.
- Mantenimiento operativo de infraestructura: La meta de este objetivo es alcanzar un porcentaje funcional de las instalaciones mayor o igual al 80%, esto considera

reparaciones de cualquier ámbito (fisuras, goteras, fallas eléctricas, etc.). Recursos necesarios para lograr el objetivo: Humanos, económicos y tecnológicos.

Validación de propuesta

La política y objetivos de calidad fueron evaluados por dirección durante la última junta sin cambios recibidos.

4.2.2 Documentación de propuesta definitiva:

La política y objetivo de calidad de la empresa se deben mantener documentados en el manual de calidad de la organización, así como también tienen que estar presentes en las instalaciones de la empresa y ser de conocimiento de todo el personal, la política de la empresa “Grupo Aduanal Aguilar” definitiva es la siguiente:

“En AGUILAR ADUANAS buscamos crecer con nuestros clientes, proveedores y prestadores de servicios aplicando la competitividad constante mediante la mejora continua sin perder el sentido del servicio”

La política de calidad fue revisada y aprobada por la dirección de la empresa.

Objetivos de calidad:

Al realizar la propuesta definitiva referente a los objetivos de calidad de la organización, se ha decidido incluir el indicador de “Prospección de clientes” el cual le permite obtener una mayor cantidad de clientes la alta gerencia de la empresa ve factible incorporar nuevos clientes comprometiéndose de igual manera en su revisión para una futura modificación

Tabla 4.2 Objetivos de calidad revisados por gerencia

C=Contribución Anotar número del objetivo estratégico al o a los cual(es) contribuye o indicar una O – Operativo o específico
 F=Frecuencia: M-Mensual, T-Trimestral, S-Semestral, A-Anual
 T = Tendencia: ↑ = Incremento ↓ = Reducción → = Mantenimiento

Área	Objetivo	C	Indicador	F	Meta (especificar unidad)	T	Rango de Aceptación		
							Min.	Cum.	Max.
Operativa	Reducir al 95% los errores en procesos de importación y exportación que son imputables a la agencia.	O	errores en procesos de importación y exportación/Total de operaciones	A	95%	↑	94.5	95	100
Ventas	obtener un 90% en la medición de satisfacción del cliente.	1	satisfacción del cliente/nivel de satisfacción según encuesta y opiniones del cliente.	A	90%	→	89.5	90	100
Operativa	Reducir a 80% las incidencias en servicios de importación y exportación.	O	incidencias en los servicios de impo y expo / Total de movimientos aduaneros	A	80%	↓	79.5	80	100
Calidad	Cumplir como mínimo el 95 % del programa de acciones correspondientes a la gestión de riesgo.	1	Cumplir con las acciones descritas en la gestión de riesgos/Total de acciones gestión de Riesgos.	A	95%	→	94.5	95	100
Ventas	Incrementar en un 30% nuestra cartera de clientes.	O	Incrementar nuestra cartera de clientes/número total de clientes.	A	30%	↑	29.5	30	100
Calidad	Mantener Implementados el sistema de NMX-R-026-SCFI y obtener la certificación del sistema de gestión de control y seguridad (BASC certificación) y sistema de gestión de la calidad (ISO 9001). 95%	O	Mantener implementado el sistema de gestión	A	95%	→	94.5	95	100
Calidad	Cumplir Con El Programa De Actividades Establecido Para Responsabilidad Social 98%	O	Cumplir con el programa de responsabilidad social.	A	98%	→	97.5	98	100

Fuente: Elaboración propia en base a norma ISO 9001:2015, traducción oficial

4.3 Desarrollo documentación del sistema de calidad:

Durante la formulación de esta etapa se estableció la nomenclatura inicial de los documentos solicitados por la norma ISO 9001:2015

4.3.1 Definir estructura y formato:

Se diseñó la estructura de los procedimientos, formatos e instructivos. Cada uno de estos documentos posee los siguientes puntos:

- Objetivo y alcance: Se detalla cuál es la finalidad del documento y Áreas de influencia del documento dentro de la Empresa.

- Roles, Responsabilidades/ Autoridad: Los responsables de emitir y aplicar las actividades del documento dentro de la empresa.
- Desarrollo: Pasos a seguir para la correcta formulación del documento, dependerá del tipo de procedimiento al cual está sujeto y de su objetivo.
- Terminología: Atributos y cualidades que hacen posible la diferenciación entre los documentos, cada procedimiento posee su descripción y finalidad.
- Equipos y herramientas
- Registros
- Anexos
- Modificaciones del Documento
- Documentos Aplicables: Todo documento relacionado entre sí.
- Revisiones: Control para actualizaciones y vigencia del documento.

Los procesos que serán sometidos a esta normalización son “Proceso de compras”, “Proceso de RRHH” “Proceso de Mantenimiento”. Cada uno de estos documentos se redactará en un archivo Word que contenga la información correspondiente para cada uno de ellos.

El formato de los documentos se encuentra sujeto a una tipología, área de emisión y un número.

•Identificación: La identificación o referencia del documento debe escribirse en el recuadro arriba del título del procedimiento (Tipo de Documento- Área emisora y Numero)

• Tipo de documento:

- P: Procedimiento
- MG: Manual de trabajo
- IT: Instructivo

•Área de Emisión: Corresponde a la asignación de un código para cada área o departamento dentro de la empresa.

Las áreas de emisión de los procesos de la empresa Grupo Aduanal Aguilar, corresponden a:

- **CAL- Calidad**
- **GGE-Gerencia General**
- **RMA-Recursos Materiales**
- **IMP- Importación**
- **EXP- Exportación**
- **DGA- Dirección General**
- **RHU- Recursos Humanos**
- **ADM- Administración**
- **VTA- Ventas**
- **OPE- Operación**
- **FAC- Facturación y Cobranza**

•**Numero:** Indica el numero correlativo del documento, el cual es asignado por el representante de Coordinador de Calidad basado en el control de documentos interno. Ejemplo: un documento con referencia: P-CAL-001 indica que se trata del procedimiento N°1 generado por el área de calidad.

•**Primera Edición:** Para todos los documentos del sistema de calidad emitidos por primera vez se escribe 00 en Versión.


 AGUILAR ADUANAS	P-CAL-001 Título	<i>Versión: 1</i>						
1. OBJETIVO Y ALCANCE								
2. ROLES / RESPONSABILIDAD / AUTORIDAD								
LR – Líder/Responsable, C – Colaborador, G – Colega, AI – Auditor Interno.								
Posición	Rol	Responsabilidad / Autoridad						
	•							
	•							
	•							
3. DESARROLLO								
4. REVISIONES								
Versión	Fecha de efectividad	Descripción de la Revisión						
5. REGISTRO								
Ve. = Versión Me = Medio – P-papel E-electrónico PE-papel y electrónico Conservación – A-En área M-Archivo Muerto Pr = Protección 1-Carpeta 2-Caja 3-Archivero Re = Recuperación A-Alfabético C-Cronológico F-Folio E-Fecha N-Número/Código asignado O-Otro especificar en comentarios AI = Almacenamiento/Conservación – A-Archivero F-Oficina P-Equipo de Computo N-Nube O-Otro especificar en comentarios Di = Disposición – D-Destrucción/Romper o Eliminar T-Destrucción/Triturar R-Reusó O- Otro especificar en comentarios								
Código	Título	Ve	Me.	Conservación	Pr	Re	AI	Di
6. ANEXOS								
Elaboró	Aprobó	Revisó	Autorizó					
_____ Coordinador de Calidad	_____ Gerente Administrativo	_____ Coordinador de Calidad	_____ Gerente General					

Figura 4.1 Formato cuerpo de procedimientos, instructivos y manuales. (Documentos proporcionados por la empresa.)

Estructura de procedimientos e instrucciones de trabajo:

- I. **Objetivo:** Se debe indicar el por qué se hace el procedimiento, cuál es su propósito (no es necesario para instructivos o documentos específicos).
- II. **Alcance:** Indicar la(s) área(s) que aplican el documento. No es necesario considerar en instructivo.
- III. **Responsabilidades:** Indicar los cargos y responsables por la aplicación del procedimiento. En caso de instructivo indicar cargo que ejecuta la actividad descrita.
- IV. **Documentos aplicables:** Listar otros documentos del Sistema de Gestión de Calidad que se requieran para realizar la actividad descrita o forman parte de consideraciones legales aplicables.
- V. **Terminología:** Definir términos necesarios para aclarar las actividades descritas en el documento.
- VI. **Equipos y herramientas:** Listar los equipos y herramientas necesarios para el desarrollo de las actividades.
- VII. **Actividades del procedimiento/instructivo de trabajo:** Describir en forma secuencial la actividad que da origen al procedimiento o instrucción de trabajo, tomando en cuenta quienes participan, que hacen, como se hace, cuando y donde se hace. Los instructivos solo describen en forma detallada el CÓMO se realiza una actividad específica.
- VIII. **Registros:** Listar aquellos registros que se generan como resultado de la actividad descrita y que permiten demostrar la ejecución de esta. Ejemplos: formatos, órdenes de compra, etc.
- IX. **Anexos:** Formatos o formularios necesarios que se requieran mostrar para aclarar una actividad.
- X. **Modificaciones del documento se informa(n) la(s) modificación(es) que el documento ha sufrido producto de lo cual se emite una nueva versión. Solo aplicable a partir de la primera modificación.**

4.3.2 Desarrollo de la documentación exigida por la norma:

El desarrollo de la documentación exigida por la norma se encuentra estipulado dentro de este, los documentos que se deben desarrollar son los siguientes:

- Manual de calidad: El desarrollo de este documento se encuentra en el punto 4.3.4 del presente proyecto.
- Política de calidad: El desarrollo de la política de calidad de la empresa se encuentra en el punto 4.2.2 del presente proyecto
- Objetivos de calidad: El desarrollo de los objetivos de calidad de la empresa se encuentran en el punto 4.2.2.
- Control de documento y registros: Este documento denota a los responsables y partes interesadas del sistema de gestión de calidad, se realizan las designaciones correspondientes de la documentación.



AGUILAR ADUANAS

Control de documentos

Fecha de Emisión

06/Mayo/2021

Área

Calidad, Administración, Operativo, Sistemas, Recepción,
Embarcadores, Facturación, Ventas.

1 / 6

1. Relación de Distribución.

No. – Número asignado para distribución

No.	Área / Puesto/Nombre	No.	Área/Puesto/Nombre	No.	Área/Puesto/Nombre
1	CALIDAD	2	SISTEMAS	3	OPERATIVO
4	ADMINISTRACION	5	RECEPCION	6	EMBARCADORES
7	FACTURACIÓN	8	VENTAS		

2. Documentos

ST= Status: A = Activo B = Baja / Obsoleto

TD = Tipo de Documento: I = Interno E = Externo

Distribución: P – Papel E – Electrónico A – Papel y Electrónico e. indicar el número de copia.

Código	Título	Ver.	Área Emisora/ Fecha Vigencia (DD-MM-AA)	ST	TD	Distribución															
						0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
P-CAL -01	INFORMACIÓN DOCUMENTADA.	00	25/ENE/2021	A	I	A	E	E	E	A	E	E									
P-CAL -02	CONTEXTO ORGANIZACIONAL	00	25/ENE/2021	A	I	A	E	E	E	E	E	E									
P-CAL -03	PARTES INTERESADAS	00	25/ENE/2021	A	I	A	E	E	E	E	E	E									
P-CAL -04	GESTION DE RIESGOS	00	25/ENE/2021	A	I	A	E	E	E	E	P	E	E								
P-CAL -05	FODA	00	25/ENE/2021	A	I	A	E	E	E	E	E	E									

Versión 0 CAL-003

4.3.3 Desarrollo de procedimientos o instructivos de trabajo:

Se han identificado los procedimientos e instructivos de trabajo de la organización los cuales fueron desarrollados y se implementarán de manera documentada, los procedimientos fueron codificados con su respectiva nomenclatura y son los siguientes, se encontrarán en los anexos de este documento:



Control de documentos

Fecha de Emisión

06/Mayo/2021

Calidad, Administración, Operativo, Sistemas, Recepción, Embarcadores, Facturación, Ventas.

Área

2 / 6

Código	Título	Ver.	Área Emisora/ Fecha Vigencia (DD-MM-AA)	ST	TD	Distribución														
						0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
P-CAL -06	COMUNICACIÓN	00	25/ENE/2021	A	I		A	E	E	E	E		E	E						
P-CAL -07	PLAN INTEGRAL	00	25/ENE/2021	A	I		A	E	E	E	E		E	E						
P-CAL -08	SIMULACRO	00	25/ENE/2021	A	I		A	E	E	E	E		E	E						
P-CAL -09	ACCIONES CORRECTIVA, PREVENTIVAS Y MEJORA	00	25/ENE/2021	A	I		A	E	E	E	E		E	E						
P-CAL -010	ACTIVIDAD SUBESTANDAR	00	25/ENE/2021	A	I		A	E	E	E	E		E	E						
P-CAL -011	COMPRA Y CONTROL DE SELLOS	00	25/ENE/2021	A	I		A		E			P								
P-CAL -012	REQUISITOS LEGALES	00	25/ENE/2021	A	I		A	E	E	E	E		E	E						
P-CAL -013	INVESTIGACION DE EVENTOS CRITICOS	00	25/ENE/2021	A	I		A	E	E	E	E		E	E						
P-CAL -014	REVISION DE LA DIRECCION	00	25/ENE/2021	A	I		A	E	E	E	E		E	E						
P-CAL -015	DISEÑO Y DESARROLLO	00	25/ENE/2021	A	I		A	E	E	E	E		E	E						
P-CAL -016	CONOCIMIENTO	00	25/ENE/2021	A	I		A	E	E	E	E		E	E						
P-CAL -017	ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL	00	25/ENE/2021	A	I		A	E	E	E	E		E	E						
P-CAL -018	MEJORA CONTINUA	00	25/ENE/2021	A	I		A	E	E	E	E		E	E						
P-CAL -019	PREPARACION Y RESPUESTA A EVENTOS CRITICOS	00	25/ENE/2021	A	I		A	E	E	E	E		E	E						
P-CAL -020	AUDITORIA INTERNA	00	25/ENE/2021	A	I		A	E	E	E	E		E	E						
P-CAL -021	SATISFACCIÓN AL CLIENTE	00	25/ENE/2021	A	I		A	E	E	E	E		E	E						

Versión 0 CAL-003

Tabla 4.3 Listado de procedimientos, designación y entrega de los documentos

Código	Título	Ver.	Area Emisora/ Fecha Vigencia (DD-MM-AA)	ST	TD	Distribución														
						0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
P-RMA-002	INSPECCION Y MANTENIMIENTO A INSTALACIONES	00	25/ENE/2021	A	I	A				E										
P-RMA-003	COMPRAS	00	25/ENE/2021	A	I	A				A										
P-SIS -001	CONTROL DE PERSONAL	00	25/ENE/2021	A	I	A				E										
P-SIS -002	EMISION DE TARJETAS DE PROXIMIDAD	00	25/ENE/2021	A	I	A	E													
P-SIS -003	CAMBIO DE CONTRASEÑA	00	25/ENE/2021	A	I	A	E													
P-SIS -004	CONTROL DEL EQUIPO DE COMPUTO	00	25/ENE/2021	A	I	A	E													
P-SIS -005	MANTENIMIENTO DE EQUIPO	00	25/ENE/2021	A	I	A	E													
P-SIS -006	RESPALDO Y RECUPERACION DE SERVIDORES	00	25/ENE/2021	A	I	A	E													
P-SIS-007	OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL GENERADOR ELECTRICO	00	25/ENE/2021	A	I	A	E													
P-FAC-001	FACTURACION DE CUENTA DE GASTOS	00	25/ENE/2021	A	I	A				E			E							
IT-FAC-001	ELABORACION DE FACTURAS (CUENTA DE GASTOS)	00	25/ENE/2021	A	I	A				E			E							
IT-FAC-002	SAMSUNG ELECTRONICS DIGITAL APPLIANCES MEXICO SA DE CV	00	25/ENE/2021	A	I	A				E			E							

Código	Título	Ver.	Area Emisora/ Fecha Vigencia (DD-MM-AA)	ST	TD	Distribución														
						0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
IT-FAC-003	TRAMITACIONES DE COMERCIO INTERCONTINENTAL SC.	00	25/ENE/2021	A	I	A				E			E							
IT-FAC-004	CUERO CENTRO SA DE CV Y CUERO CENTRO EXPORT SA DE CV	00	25/ENE/2021	A	I	A				E			E							
IT-FAC-005	BRITISH AMERICAN TOBACCO MEXICO SA DE CV	00	25/ENE/2021	A	I	A				E			E							
IT-FAC-006	LABORATORIOS SOPHIA SA DE CV	00	25/ENE/2021	A	I	A				E			E							
IT-FAC-007	GRUPO ACERERO SA DE CV	00	25/ENE/2021	A	I	A				E			E							
IT-FAC-008	CANCELACION DE FACTURAS	00	25/ENE/2021	A	I	A				E			E							
IT-FAC-009	ABRIR REFERENCIAS	00	25/ENE/2021	A	I	A				E			E							
MG-01	MANUAL DE CONTROL Y SEGURIDAD	00	25/ENE/2021	A	I	A	E	E	E	E	E	E	E	E						
MG-02	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001	00	25/ENE/2021	A	I	A	E	E	E	E	E	E	E	E						
MG-03	MANUAL DE CALIDAD NMX	00	25/ENE/2021	A	I	A	E	E	E	E	E	E	E	E						

Fuente: Elaboración propia en base a ISO 9001:2015, traducción oficial

Procedimiento de ejemplo:

Información Documentada P-CAL-001

En el siguiente extracto se acoplará el procedimiento de Información documentada de manera completa, con la finalidad de ejemplificar la estructura de la documentación.

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1 Establecer el método para el control, identificación, formato, revisión, aprobación, la edición, cambios, distribución de la información documentada, así como el acceso, recuperación, almacenamiento, preservación y disposición.

2. ROLES / RESPONSABILIDAD / AUTORIDAD

Posición	Rol	Responsabilidad / Autoridad
Coordinador de Calidad	LR	<ul style="list-style-type: none">• Revisión de Manuales de Gestión, Procedimientos, previo a su autorización y distribución de los mismos.• Mantener actualizados los controles de documentos, formatos y registros.
Gerente General	LR	<ul style="list-style-type: none">• Autorización de Manuales de Gestión, Procedimientos
Personal	C	<ul style="list-style-type: none">• Realización de actualizaciones a Procedimientos o formatos.• Mantener la confidencialidad de la información a la que tiene acceso.• Asegurar el cumplimiento de lo indicado en el presente procedimiento.

3. DESARROLLO

3.1.1 La información documentada está integrada por Manuales de Gestión, Procedimientos, Registros los cuales pueden realizarse a través de formatos específicos o en estructura libre. Son creados y actualizados por el personal de las diferentes áreas.

3.1.2 Con origen externo es creado y actualizado por la organización o dependencia emisora.

3.2.1 Manuales de Gestión.

a. Elementos. Título, contenido, introducción, resumen de la organización, política, requisitos que integran el Sistema de Gestión, definiciones, bibliografía y cuadro de revisiones utilizando el formato CAL-001.

b. Identificación. A través del título, vigencia, Versión (la primer emisión se considera como “0”) y codificación MG-X donde “MG” es Manual de Gestión y “X” es número consecutivo iniciando a partir del número “1”.

3.2.2 Procedimiento. a. Elementos. Objetivo y Alcance, Roles/Responsabilidad/Autoridad, Desarrollo, Cuadro de revisiones, Registros, Anexos. Utilizando el formato CAL-001

b. Identificación. A través del título, vigencia y codificación P-AAA-BBB, donde “P” es procedimiento – “IT” para instrucciones de trabajo, “AAA” corresponde a las iniciales del área, “BBB” consecutivo del área.

3.2.3 Registros con Formato establecido. a. Identificación. Título, versión y codificación CCC-DDD, donde “CCC” iniciales del área y “DDD” número consecutivo, a continuación, se indican las iniciales por área:

Clave	Área	Clave	Área
CAL	Calidad	SIS	Sistemas
GGE	Gerencia General	RHU	Recursos Humanos
RMA	Recursos Materiales	ADM	Administración
IMP	Importación	JUR	Jurídico
EXP	Exportación	CON	Contabilidad
REC	Recepción	VTA	Ventas
NOM	Nómina	CAP	Capacitación
DGA	Dirección General	OPE	Operación
EMB	Embarques	GLO	Glosa
AUD	Auditoría Interna	FAC	Facturación y cobranza
TES	Tesorería		

3.2.4 Registros en formato abierto a. Identificación. A través del título y fecha de elaboración.

3.2.5 Información documentada de origen externo. a. Identificación A través del Título, según aplica fecha de emisión, codificación establecida por el emisor.

3.3.1 Por medio del apartado de “Registros” se identifica el medio en el que se tiene la información documentada, papel o electrónico.

3.4.1 La información documentada a través de Manuales de Gestión, Procedimientos, Instrucciones de Trabajo y Formatos establecidos, deben ser revisados y aprobados antes de su emisión, distribución y uso por el personal autorizado.

3.4.2 Deben contar con la revisión del Coordinador de Calidad y la autorización del Gerente General.

3.4.3 En Registros, cada procedimiento determina según aplique la revisión y aprobación.

3.5.1 La información documentada se encuentra disponible para su uso, donde y cuando sea necesario al ser distribuidos de la siguiente forma. a. En el caso de Manuales de Gestión y Procedimientos:

a.1 En papel, el Coordinador de Calidad por cada copia a distribuir coloca en la hoja No. 1 la leyenda de “Copia Controlada” y le asigna un número de copia de acuerdo a la Control de Documentos CAL-003; el documento original no requiere de esta leyenda y es relacionado como copia No.0. Emite el Control de Distribución CAL-002 donde recopila la firma de recibido en cada copia.

a.2 En electrónico, el Coordinador de Calidad es la responsable de la actualización en cada Usuario conforme lo indicado en la Control de Documentos CAL-003.

b. En documentos de origen externo. b.1 El área que utiliza documentos de origen externo, tales como normas, leyes, códigos, reglamentos, etc., necesarios para la operación del Sistema de Gestión, que se encuentren en papel o guardados en forma electrónica en equipo de cómputo debe relacionarlos en el Control de Documentos CAL-003.

c. Registros en formatos establecidos o en formatos libres. c.1 Pueden ser distribuidos directamente entre áreas o en forma electrónica conforme a lo indicado en cada procedimiento.

3.6.1 Información en papel.

a. No pueden ser elaborados a lápiz y deben ser claros, legibles y estar accesibles.

b. Deben ser evitados los espacios en blanco, dichos espacios deben ser cancelados a menos que en el Manual de Gestión o Procedimiento del cual se deriven se especifique la causa, razón o tiempo en que dichos espacios en blanco sean avalados por el responsable del área. Toda información en los espacios cancelados es considerada inexistente.

c. El acceso es dado de acuerdo al área y puesto al que pertenece y las funciones que se indican en cada procedimiento.

3.6.2 Información en medio electrónico. a. El acceso, recuperación y uso es otorgado a través del password asignado a cada usuario

3.7.1 La información es protegida contra pérdida de la confidencialidad o pérdida de la integridad al asignar para documentos físicos un área específica por el responsable de área.

3.7.2 El personal firma el Convenio De Confidencialidad e Imparcialidad RHU-007 donde se establecen los compromisos por su parte para mantener la confidencialidad e integridad. Este registro es realizado al momento de contratación del personal y conservado en el expediente del mismo.

3.7.3 En equipos de cómputo asignando un password específico para cada equipo de cómputo.

3.8 Almacenamiento y preservación.

3.8.1 En papel. El responsable de área asigna el área donde debe realizarse el almacenamiento y preservación, para información confidencial establece archiveros con cerradura.

3.8.2 En electrónico. El usuario lo conserva en el equipo de cómputo asignado, esta información es respaldada conforme a lo establecido en procedimiento P-SIS-006 Respaldo y Recuperación de Servidores.

3.9 Control de Cambios.

3.9.1 En Manual de Gestión, Procedimientos y formatos, los cambios son identificados a través del número de versión. Cuando se emite por primera vez la versión es "0".

a. El personal es responsable de realizar los cambios que sean necesarios conforme se presenten.

b. Anualmente el Coordinador de Calidad coordina con las áreas la Revisión de la Documentación a través del Formato CAL-004 donde se identifica la necesidad de realizar cambios.

3.9.2 En información de formato libre los cambios son identificados a través de la fecha de emisión del registro.

3.9.3 En documentos de origen externo los cambios son identificados conforme a lo establecido por el emisor o la dependencia correspondiente.

3.10.1 El tiempo de conservación de los registros está indicado en el apartado de Registros en cada procedimiento. En esta sección se indica el periodo mínimo de retención, el cual es definido por el responsable de cada área quien tiene la responsabilidad de dicho registro, considerando: a. Requerimientos gubernamentales, de acuerdo al tiempo establecido por la entidad de gobierno correspondiente.

b. Documentos obsoletos que no se contemplen en el punto anterior son determinados por el personal responsable de área.

c. En el apartado de registros se indica el tiempo de retención en el área (A) o en archivo muerto (M).

3.11.1 El control de los formatos se lleva a cabo por el Coordinador de Calidad en el "Control de Registros" CAL-006 el cual es actualizado ante cada cambio por el mismo.

3.11.2 El Control de registros se mantiene conforme a lo indicado en el apartado de Registros de cada procedimiento.

3.11.3 El personal de cada área controla los registros en archivo muerto a través del formato Registros en Archivo Muerto CAL-005

3.12 Disposición 3.12.1

La disposición de la información que ha cubierto el periodo de retención es realizada por el personal de cada área conforme a lo indicado en el apartado de Registros de cada procedimiento.

3.12.2 En caso de que se defina el reúso de un registro, el responsable de área debe asegurar que sea cancelada la información que ha dejado de ser útil.

3.12.3 No debe reutilizarse información de personas (acta de nacimiento, curp, ine, etc.), facturas o estados de cuenta, específica de clientes o proveedores (acta constitutiva, poder notarial, ine o ife de representante legal), estados de cuenta bancarios. Aquellos no relacionados en este apartado deben ser definidos por el responsable de área.

4. REVISIONES

Versión	Fecha de efectividad	Descripción de la Revisión
0	25- Enero – 2021	Primera emisión

5. REGISTRO

Código	Título	Ve	Me.	Conservación	Pr	Re	Al	Di
CAL-001	Manual de Gestión y Procedimiento	0	PE	A – 3 años después de su actualización	1	N	A	R
CAL-002	Control de Distribución	0	P	A – 3 años después de su actualización	1	N	A	R
CAL-003	Control de documentos	0	P	A – 3 años después de su actualización	1	E	A	R
CAL-004	Revisión de la Documentación	0	P	A – 3 años después de su actualización	1	E	A	R
CAL-005	Control de Registros en Archivo Muerto	0	P	A – 3 años después de su actualización	1	E	A-F	R
CAL-006	Control de Registros	0	P	A – 3 años después de su actualización	1	E	A	R

6. Anexos

CAL-001

Manual de Gestión y Procedimiento

CAL-002

Control de Distribución

CAL-003

Control de documentos

CAL-004

Revisión de la Documentación

CAL-005

Control de Registros en Archivo Muerto

4.3.4 Elaboración del Manual de Calidad

El manual de calidad diseñado para la organización Grupo Aduanal Aguilar, S.C. contiene los requisitos exigidos por la norma ISO 9001:2015.

Mostrado a Continuación.

1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Calidad, que forma parte del Sistema de Gestión de Calidad de Grupo Aduanal Aguilar, S. C. conforme a lo indicado en la norma ISO9001:2015.

El enfoque del sistema de Gestión de Calidad es satisfacer los requerimientos de nuestros clientes, por medio de la calidad y la mejora continua y en cumplimiento con los requisitos legales y reglamentarios.

1.1 Alcance

Este Manual es de aplicación general en toda la empresa, debiendo ser conocido especialmente por las personas involucradas en reforzar la calidad con los servicios proporcionados a nuestros clientes.

2. RESUMEN DE LA EMPRESA

La trascendencia en nuestro ámbito aduanal inicia en el Puerto de Tampico, Tamaulipas el 03 de octubre de 1946 en donde el C. Ricardo Aguilar Romero recibe su patente aduanal 754, misma que por disposición del Gobierno Federal en el año de 1967 le otorgara la nueva patente 207; tras su fallecimiento su hijo Román Aguilar Flores busca rescatar la profesión y figura del Agente Aduanal en 1977 obteniendo su patente 596 con autorización nacional 3334.

Posteriormente en 1978 el A.A. Román Aguilar Flores se asocia con Dos Agentes Aduanales para formar una sociedad que ejerciera en el Puerto de Tampico.

En 1994 iniciamos operaciones en Puerto de Altamira.

A partir del año 2000 se integran la tercera generación a la Agencia Aduanal que junto al gran equipo formado por el Titular a través de los años se ha reforzado la experiencia y profesionalización para efficientizar los procesos aduanales y logísticos.

En el año 2015 iniciamos operaciones en el Aeropuerto Intercontinental de Querétaro. Comprometidos con las necesidades de nuestros clientes y las demandas actuales del comercio, hemos decidido emprender la independencia como camino al crecimiento y especialización.

Así entonces en 2017 se escribe este nuevo capítulo creando la marca Aguilar Aduanas.

3. POLITICA DE CALIDAD

En AGUILAR ADUANAS buscamos crecer con nuestros clientes, proveedores y prestadores de servicios mediante sistemas de gestión y calidad orientados con el cumplimiento de los requerimientos legales aplicables sin perder la competitividad constante, la mejora continua y el sentido del servicio.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

4.1.1 En la organización se ha establecido el procedimiento P-CAL-02 Contexto con el cual se determinan las situaciones externas e internas relacionadas con el propósito y dirección estratégica de la misma y que pueden afectar la capacidad de para cumplir con los requerimientos acordados con clientes, así como para lograr los resultados esperados.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

4.2.1 Se ha establecido el procedimiento P-CAL-03 Partes Interesadas, en él se indican las acciones para determinar las partes interesadas que son pertinentes, así como aquellos requisitos que son aplicables para el Sistema de Gestión de Calidad.

4.3 Determinación del alcance del sistema de Gestión de Calidad

4.3.1 El alcance determinado para el Sistema de Gestión de Calidad es:

a. Servicios aduaneros de importación y exportación

4.3.2 Como parte de nuestro Sistema de Gestión de Calidad se consideran las siguientes exclusiones:

a. Trazabilidad de las mediciones (7.1.5.2), debido a que se brinda un servicio, no se cuenta con productos para calibrarse o verificarse.

b. Actividades posteriores a la entrega (8.5.5), debido a que no se ofrece servicio de post venta.

4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

4.4.1 Se tienen identificados los procesos necesarios y sus interacciones lo cual está documentado en el Mapa de Procesos CAL-043.

4.4.2 Para cada proceso se ha documentado los procedimientos correspondientes, así como su Caracterización CAL-044 con lo cual se determinan las entradas y salidas requeridas, recursos necesarios, indicadores, autoridad y responsabilidad.

4.4.3 La evaluación de los riesgos y oportunidades se lleva a cabo conforme a lo indicado en el apartado 7 Planificación.

5.0 LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 La Alta Dirección (Gerente General) da seguimiento a la eficacia del Sistema conforme al cumplimiento de los objetivos establecidos y sus indicadores.

5.1.2 Los requerimientos acordados con los clientes son determinados y dados a conocer al o a las áreas involucradas, dando seguimiento a la satisfacción del cliente para lo cual se tiene el procedimiento P-CAL-021 Satisfacción del cliente.

5.2 Política

5.2.1 La Dirección General es responsable de definir la Política de Calidad, asegurando que sea adecuada al propósito y contexto y apoye a la dirección estratégica de la organización incluyendo su compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad. Ésta es utilizada como referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.

5.2.2 La Política de calidad es comunicada a través de los responsables de área a todos los empleados por medio de pláticas de sensibilización, material impreso o electrónico.

5.2.3 Para su continua adecuación, la política será revisada anualmente como punto a tratar en la revisión realizada por la Dirección.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

5.3.1 Los roles, responsabilidades y autoridades en la organización han sido asignadas por la Alta dirección a través de los perfiles/descripción de puestos y a lo indicado en cada procedimiento.

6.0 PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Tomando como base la información documentada conforme a lo indicado en los procedimientos P-CAL-02 Contexto y P-CAL-03 Partes Interesadas.

6.1.2 Se ha establecido el procedimiento P-CAL-04 Gestión de Riesgo con el cual se identifican los riesgos vs. la situación actual de la organización, se realiza la valoración de los mismos determinando el tratamiento que se les dará a cada uno.

6.1.3 Las oportunidades son identificadas conforme a lo indicado en el procedimiento P-CAL-05 FODA.

6.1.4 La planeación de las actividades a llevar a cabo como resultado de la evaluación de riesgo y del análisis FODA se documentan y se da seguimiento según lo establecido en el procedimiento P-CAL-07 Plan Integral.

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.2.1 Los objetivos de la calidad y su planificación son establecidos a través del procedimiento P-CAL-017 Estrategia Organizacional.

6.3 Planificación de los cambios

6.3.1 Los cambios en el Sistema de Gestión son identificados por el personal que interviene en los procesos lo cual es dado a conocer al área de Calidad quien revisa que se mantenga la integridad del Sistema de Gestión de Calidad, verificando la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

7.0 APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Los recursos identificados para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad son requeridos considerando las capacidades y limitaciones existentes, determinando lo que es necesario obtener de proveedores externos.

7.1.2 Personas. El personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio, es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. Estas características están determinadas en su perfil / descripción de puesto. La cobertura de posiciones requeridas por la organización, así como el mantenimiento y baja de personal se considera en el procedimiento P-RHU-002 Personal.

7.1.3 Infraestructura. En la organización se determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del cliente y del Sistema de Gestión de Calidad. La infraestructura puede abarcar, pero no limita los siguientes conceptos.

- a. Edificio, espacios para las diferentes operaciones.
- b. Equipo de comunicación como teléfonos fijos y móviles.

c. Uniformes y Vehículos.

d. Equipo de cómputo.

Se determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad utilizando los procedimientos P-RMA-002 Inspección y Mantenimiento a instalaciones, P-RMA-01 Control de uniformes, P-RHU-001 control de Credenciales, P-REC-003 Control de llaves y mensajería, P-SIS -001 control de personal, P-SIS -002 emisión de tarjetas de proximidad, P-SIS -003 cambio de contraseña. P-SIS -004 control del equipo de cómputo, P-SIS -005 mantenimiento de equipo, P-SIS -006 respaldo y recuperación de servidores, P-SIS-007 operación y mantenimiento del generador eléctrico, P-REC-02 Control de acceso y salida, P-REC-01 fondo fijo caja chica.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos. La Dirección se asegura de que el ambiente de trabajo dentro de la organización sea el adecuado y que tiene una influencia positiva en la motivación, satisfacción y desempeño del personal y por ende de la organización. Se ha creado un ambiente de trabajo adecuado combinando aspectos físicos (mobiliario, espacio necesario, equipo de acuerdo con sus actividades, etc.) y humanos (políticas internas para asegurar una convivencia adecuada entre el personal). Se gestiona la conservación del ambiente de trabajo a través de los Procedimientos P-RMA-002 Inspección y Mantenimiento a instalaciones, P-RMA-02 Control de uniformes, P-REC-03 Control de llaves y mensajería, P-REC-02 Control de acceso y salida.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición. La organización determina la validez y fiabilidad de los resultados por medio del procedimiento de revisiones y verificaciones incluidas en los procedimientos de importación y exportación.

7.1.6 Conocimientos de la organización. Los conocimientos necesarios para la operación de los procesos están identificados en los perfiles /descripciones de puesto, de los cuales se desprende conforme es necesario la capacitación y/o el entrenamiento en puesto de trabajo considerando los procesos /procedimientos

en los que participa. Los materiales de capacitación se mantienen disponibles para futuras consultas. Se cuenta con el procedimiento P-CAL-016 Conocimiento.

7.2 Competencia

7.2.1 La competencia requerida para el personal de las diferentes posiciones se determina a través del Perfil /Descripción de puesto, cuando el personal ingresa se determina la competencia inicial conforme a lo indicado en el procedimiento P-RHU-02 Personal y conforme se identifique sea necesaria capacitación o formación esto se realiza de acuerdo con lo indicado en el procedimiento P-CAP-01 Capacitación.

7.3 Toma de Conciencia

7.3.1 La organización se asegura que el personal tome conciencia de la política, los objetivos de la calidad correspondientes, su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, así como la implicación en caso de incumplir los requisitos de este a través de capacitación y de entrenamiento en puesto de trabajo por los responsables de área.

7.4 Comunicación

7.4.1 La comunicación en la organización es analizada conforme a lo indicado en el procedimiento P-CAL-06 Comunicación, así como en cada procedimiento se establece la comunicación a nivel interno y externo según sea propicio para el desarrollo de los procesos.

7.5 Información Documentada

7.51.1 El control de la información documentada se lleva a cabo de acuerdo con lo señalado en el procedimiento P-CAL-01 Información Documentada donde se

establece las actividades relacionadas para su distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento y preservación, control de cambios, conservación y disposición.

8.1 Operación

8.1. Planificación y control operacional

8.1.1 La planeación y desarrollo de los procesos necesarios para la realización del servicio es acorde con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de calidad y está documentada de acuerdo con los procedimientos de importación y exportación. En estos procedimientos se describe la información necesaria para conocer los requerimientos de los clientes, determinar la factibilidad del servicio y en su caso realizar cualquier aclaración cuando se presenten diferencias entre lo ofrecido y lo requerido. En él se contemplan las acciones a seguir en caso de que se presenten cambios.

8.2 Requisitos para los Productos y Servicios

8.2.1 Comunicación con el Cliente. Se establece comunicación con el cliente a fin de proporcionar información acerca de los servicios, para consultas, acuerdos, cambios, controlar propiedad del cliente, acciones de contingencia conforme a lo indicado en los procedimientos de planeación y operativos a través de correos electrónicos, telefonía fija y móvil, de manera presencial.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios. En la organización se tienen determinados:

a) Los requisitos especificados por el cliente, los cuales están documentados en la solicitud de servicio emitida por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega.

b) Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para operación y/o realización del servicio. Estos están definidos de acuerdo con lo indicado en

los procedimientos de importación: P-IMP-01 alta de referencia, P-IMP-02 captura del pedimento, P-IMP-03 solicitud de anticipo, P-IMP-04 revisión del pedimento, P-IMP-05 revalidación, P-IMP-06 programación de previos, P-IMP-07 reconocimiento, P-IMP-08 validación y pago del pedimento, P-IMP-09 despacho de mercancía, P-IMP-10 control de equipo y de exportación: P-EXP-01 alta de referencia, P-EXP-02 solicitud de equipo vacío, P-EXP-03 elaboración del recibase, P-EXP-04 elaboración del formato de ingreso, P-EXP-05 captura del pedimento, P-EXP-06 revisión del pedimento, P-EXP-07 validación y pago del pedimento, P-EXP-08 despacho de exportación, P-EXP-09 liberación de mercancías.

c) Los requisitos legales y reglamentarios mediante el cumplimiento de la normativa requerida para la ejecución de los servicios realizados por nuestra empresa por medio del procedimiento P-CAL-012 Requisitos Legales.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios. El personal de la organización revisa los requisitos relacionados con el servicio. Esta revisión se lleva a cabo antes de que se comprometa a proporcionar el servicio al cliente y se asegura que todos los requisitos están definidos, resueltas las diferencias y determinando la capacidad para cumplir con ellos, según lo especificado en los procedimientos de importación y exportación, durante el desarrollo del servicio conforme, se asegura que estas diferencias fueron resueltas, dejándose registros de revisión del mismo. La información documentada de la revisión, así como cualquier modificación se llevan a cabo de acuerdo con los procedimientos de importación y exportación.

8.2.4 Por medio de los procedimientos de importación y exportación, la organización se asegura de que se lleven a cabo cuando se requiera, los cambios en los requisitos del servicio.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.3.1 Generalidades. Se ha establecido el procedimiento P-CAL-015 Diseño y Desarrollo con la finalidad de asegurar la provisión adecuada de servicios.

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo. En el procedimiento P-CAL-015 Diseño y Desarrollo se considera:

- a) La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo,
- b) Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables.
- c) Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo.
- d) Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo.
- e) Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;
- f) La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;
- g) La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;
- h) Los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios;
- i) El nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;
- j) La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo. Se considera como elementos de entrada de forma enunciativa y no limitativa

- a) Información de requerimientos legales,

- b) Estatus actual del producto o servicio, procedimientos, personal involucrado, resultados operativos, quejas, inconsistencias del servicio.
- c) Detallar requisitos funcionales y de desempeño.
- d) Compromisos establecidos con clientes.
- e) Consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza del producto
- f) Flujo actual del proceso.
- g) Características específicas a lograr

8.3.4 Controles del Diseño y Desarrollo. Como parte del desarrollo del procedimiento P-CAL-15 Diseño y Desarrollo se determinan:

- a) Los resultados a lograr;
- b) Las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;
- c) Las actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;
- d) Las actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;

Se considera la toma desviación necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.

8.3.5 Salidas del Diseño y Desarrollo. Como parte del procedimiento P-CAL-15 Diseño y Desarrollo se revisa que:

- a. Se cumplen los requisitos de las entradas;
- b. Son adecuados para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;
- c. Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;

- d. Se especifican las características de los servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

Cuando se identifica la necesidad de realizar cambios, se llevan a cabo acciones para revisar y controlar los mismos conservando la información documentada de los cambios, la revisión de resultados, la autorización de dichos cambios, así como las acciones que deban tomarse para prevenir los impactos adversos conforme a lo indicado en el procedimiento P-CAL-015 Diseño y Desarrollo.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades. La organización se asegura de que los productos adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado a los proveedores depende del impacto del producto adquirido en la realización del servicio. La evaluación y selección de proveedores se realiza en función a su capacidad para suministrar los productos de acuerdo con lo requerido, por lo que se tienen definidos los criterios para la selección, evaluación de estos, manteniendo la información documentada correspondiente de acuerdo con el procedimiento P-RMA-003 Compras.

8.4.2 Tipo y alcance del control. De acuerdo con el producto o servicio proporcionado se determina el control que debe llevarse a cabo para asegurar que no se presenten impactos no deseados.

8.4.3 Información para los proveedores externos. Nos aseguramos de proporcionar la información necesaria al proveedor de los requisitos del producto, para asegurar la compra adecuada, así como la verificación de los productos comprados de acuerdo con lo indicado en el procedimiento P-RMA-003 Compras.

8.5 Producción y de la provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio. Control de la producción y de la prestación del servicio. La organización planea y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas en las que se incluye:

a) La disponibilidad de información documentada donde se describe las características del servicio de acuerdo con los procedimientos de importación: P-IMP-01 alta de referencia, P-IMP-02 captura del pedimento, P-IMP-03 solicitud de anticipo, P-IMP-04 revisión del pedimento, P-IMP-05 revalidación, P-IMP-06 programación de previos, P-IMP-07 reconocimiento, P-IMP-08 validación y pago del pedimento, P-IMP-09 despacho de mercancía, P-IMP-10 control de equipo y de exportación: P-EXP-01 alta de referencia, P-EXP-02 solicitud de equipo vacío, P-EXP-03 elaboración del recíbase, P-EXP-04 elaboración del formato de ingreso, P-EXP-05 captura del pedimento, P-EXP-06 revisión del pedimento, P-EXP-07 validación y pago del pedimento, P-EXP-08 despacho de exportación, P-EXP-09 liberación de mercancías y P-RHU-003 control en recintos, P-CAL -019 preparación y respuesta a eventos críticos y P-CAL -011 compra y control de sellos.

b) La disponibilidad de información acerca de cada servicio. está disponibles para el personal que interviene en la realización de los proyectos de acuerdo con los procedimientos mencionados en el punto anterior.

8.5.2 Identificación y Trazabilidad. La identificación de servicios de custodia se realiza de acuerdo con los procedimientos de importación y exportación. Esta información nos permite localizar la información documentada necesaria para conocer las condiciones específicas del servicio, personas que participaron y situaciones que se puedan presentar.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos. La propiedad del cliente está bajo control de la organización durante los trámites de importación y exportación.

8.5.4 Preservación. Se mantiene el control de Uniformes que son proporcionados al personal para el desarrollo de sus funciones se mantiene conforme a lo indicado en el procedimiento P-RMA-001 Control de uniformes.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega. Por la naturaleza del servicio de custodia no se realizan actividades posteriores a la realización de este.

8.5.6 Control de Cambios. En caso de que sea necesaria la realización de cambios en el servicio y de acuerdo con la naturaleza del cambio, se actúa conforme a lo indicado en los procedimientos de importación y exportación.

8.6 Liberación de los productos y servicios

8.6.1 La liberación de los servicios de importación y exportación es realizada conforme a lo descrito en los procedimientos de importación y exportación.

8.7 Control de las salidas no conformes

8.7.1 Conforme a lo indicado en los procedimientos de importación y exportación se establece las acciones para que el Servicio/Producto no conforme se identifique y controle. Al ser detectado, se toman acciones correctivas inmediatas para contener el impacto en el producto / servicio. Se mantiene la información documentada de las no conformidades detectadas y de las acciones tomadas posteriormente, incluyendo las concesiones que se obtuvieron

9.0 Evaluación Del Desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades. Se planifica e implementan procesos de medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del servicio, y del Sistema de Gestión de la calidad de forma que se mejore continuamente su eficacia, conservando la información documentada correspondiente.

9.1.2 Satisfacción del cliente. Se da seguimiento la percepción de los clientes conforme a lo indicado en el procedimiento P-CAL- 021 Satisfacción del Cliente.

9.1.3 Análisis y evaluación. Se generan los indicadores, así como la satisfacción del cliente, que miden los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad, los cuales demuestran su capacidad para alcanzar los resultados planeados. Cuando no se alcanzan estos resultados, se llevan a cabo acciones correctivas según sea conveniente para asegurar la conformidad del servicio. Los indicadores están definidos por cada área y se verifica el resultado durante la Revisión de la Dirección.

9.2 Auditoría Interna.

9.2.1 Las auditorías se llevan a cabo de acuerdo con el programa de auditorías en el que se considera el estado y la importancia de los procesos y áreas a auditar conforme a lo establecido en el procedimiento P-CAL-020 Auditorías Internas. Las auditorías internas son llevadas a cabo por personal entrenado, los cuales son independientes del área a auditar. Los resultados de las auditorías son presentados a la Dirección General y áreas respectivas, estableciendo el área auditada, las acciones correctivas a las deficiencias encontradas, y llevándose a cabo actividades de revisión y seguimiento para verificar la efectividad de las acciones correctivas. Según lo programado se determina la realización de revisiones a proceso conforme a lo indicado en el procedimiento P-CAL-022.

9.3 Revisión por la Dirección

9.3.1 Generalidades. Se realiza Revisión por parte de la Dirección para revisar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua del Sistema de Gestión de Calidad. La revisión incluye las oportunidades de mejora y la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo la Política y los Objetivos de Calidad, debiéndose mantener la información documentada de estas revisiones de acuerdo con lo indicado en el procedimiento P-CAL-014 Revisión por la Dirección.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección. La revisión de la Dirección deberá incluir:

- a. El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;

- b. Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- c. La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
 - d. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 - e. El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
 - f. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
 - g. Las no conformidades y acciones correctivas;
 - h. Los resultados de seguimiento y medición;
 - i. Los resultados de las auditorías;
 - j. El desempeño de los proveedores externos;
 - k. La adecuación de los recursos;
 - l. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
 - m. Las oportunidades de mejora.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección. Las salidas de las revisiones incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a. Las oportunidades de mejora;
- b. Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;
- c. Las necesidades de recursos

Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

10.0 MEJORA

10.1 Generalidades

10.1.1 En la organización se determinan y seleccionan las oportunidades de mejora y la implementación de acciones para cumplir requisitos del cliente e incrementar la satisfacción del cliente, así como mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de Gestión de calidad.

10.2 No conformidad y acción correctiva

10.2.1 Se tiene establecido el procedimiento de P-CAL -09 acciones correctiva, preventivas y mejora y P-CAL-013 investigación de eventos críticos para determinar la causa de no conformidades con objeto de llevar a cabo las acciones apropiadas para prevenir que vuelva a ocurrir.

10.3 Mejora Continua

10.3.1 Con la finalidad de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad, teniendo en cuenta la Política de Calidad de la organización, y a partir del análisis de resultados de las auditorías realizadas, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas, y la propia revisión por parte de la Dirección, se fijan acciones a llevar a cabo por la empresa para conseguir la mejora continua del Sistema conforme a lo considerado en el procedimiento P-CAL -018 mejora continua.

5. DEFINICIONES

- 5.1 Revisión de la Dirección. Revisión formal efectuada por la Dirección al desempeño del Sistema de gestión de la calidad.
- 5.2 Periodo de retención. Es el periodo especificado durante el cual debe conservar el registro, considerando que después de ese tiempo el registro/documento no será válido o usado.
- 5.3 Proceso. Conjunto de actividades relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

6. BIBLIOGRAFÍA

6.1 ISO9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos

4.4 Planificación del programa de auditoría interna

4.4.1 Validación de la propuesta de la documentación con alta dirección:

La Organización “Aguilar Aduanas” debe llevar a cabo auditorías internas planificadas en el “Programa de Auditorias”, con la finalidad si el Sistema de gestión de calidad es conforme a los requisitos propios de la empresa como de la norma internacional ISO 9001:2015.

La empresa debe establecer, implementar y mantener un programa de auditorías, que incluya a los responsables, criterios, alcance y listado de procesos a auditar. El plan de auditoria interno debe incluir la selección de los auditores para cada proceso, asegurando un ambiente imparcial y centrado en la objetividad. Los resultados obtenidos en la auditoria serán revisados por la Dirección de la Empresa, en donde posteriormente se tomarán las oportunas medidas correctivas e identificarán las oportunidades de mejora. Toda la información obtenida en los resultados debe ser documentada.

Dado a que este es un proyecto de propuesta de implementación el desarrollo de las auditorias se implementará y detallará en el procedimiento “P-CAL-020 Auditorías Internas”

4.4.2 Inducción al personal de los nuevos procedimientos e instructivos de trabajo

Cada departamento de la organización ha recibido la plática de inducción correspondiente, además de compartir la importancia en la adopción de un sistema de gestión de calidad

GGE Gerencia General

CAL Calidad

RHU Recursos Humanos

RMA Recursos Materiales

4.4.3 Desarrollar programa de auditoría interna:

Se desarrollarán las fechas de revisiones y notificara a los departamentos estas fechas estipuladas, se verificará el cumplimiento de los procedimientos documentados para cada departamento y analizara las no conformidades entre cada departamento perteneciente a la organización.

Objetivo: El propósito es establecer el mecanismo a utilizar para la planificación e implementación de las Auditorías Internas en el Sistema de Calidad de Aguilar Aduanas. y definir el criterio para la calificación de los Auditores Internos de Calidad.

Alcance: Este procedimiento debe ser atendido por el área de Calidad y es aplicable para la revisión de todo el Sistema de Calidad de Aguilar Aduanas.

Planificación de la Auditoria

El Coordinador de Calidad elabora el Programa Anual de Auditorías Internas durante el año velando de que, en el ciclo completo, se revisen todos los requisitos normativos del estándar ISO 9001:2015 dentro del año. Además, debe considerar la realización de por lo menos una auditoría interna para cada una de los servicios en ejecución.

Las Auditorías Internas son ejecutadas por los Auditores Internos de Grupo Aguilar Aduanas o en su defecto por Auditores Externos debidamente calificados.

En cada Auditoria el Coordinador de Calidad es responsable de:

- Confeccionar el Plan de Auditoria y distribuirlo a las Jefaturas de cada departamento con al menos una semana de anticipación a su ejecución. el programa debe incluir al menos: el objetivo de la auditoria, el alcance, el equipo Auditor, criterios, método y recursos de la auditoria, Agenda, cargos y personas a entrevistar.
- Asegurar la disponibilidad de la documentación requerida por los Auditores para la ejecución de la Auditoria.
- Programar las reuniones de apertura y cierre de las auditorias.

- Realizar el Informe de Auditoría y comunicarlo al Gerente General y a los responsables de los Departamentos auditados en un plazo máximo de 05 días hábiles una vez finalizada la auditoría.

Ejecución de la Auditoría

La reunión de apertura y cierre en las Auditorías Internas son dirigidas por el Coordinador de calidad o un miembro del equipo auditor designado por este con anterioridad.

El Auditor que cursa una no conformidad, la informa directamente al Auditado y/o al Responsable del Área auditada durante el mismo desarrollo de la auditoría.

Todas las no conformidades detectadas en las auditorías internas son registradas y firmadas por los Auditores.

Al término de la Auditoría y durante la reunión de cierre, el Auditor Líder entregan los resultados a los responsables de los departamentos auditados, quienes tienen un plazo acordado entre ellos, el Coordinador de Calidad analiza la causa de la no conformidad donde se comprometen al realizar un plan de acción con las acciones correctivas y las fechas para su implementación, quedando registrado en la sección correspondiente.

Si el análisis de la causa de la no conformidad requiere de mayor tiempo, lo indican en el mismo formato.

El Auditor Líder que curso la no conformidad o quien el Coordinador de Calidad designe, efectúa el seguimiento de la acción correctiva en la fecha comprometida, verificando que esta haya sido cumplida y efectiva en la corrección de la no conformidad, lo cual es registrado.

El seguimiento de las acciones correctivas también puede realizarse durante auditorías posteriores.

Las auditorías fuera de programa son coordinadas por el Coordinador de Calidad y autorizadas por el Gerente General.

Los resultados de las auditorías internas son considerados en las Revisiones por la Dirección del Sistema de Calidad según se indica en “Procedimiento Revisión por la Dirección” (P-CAL-014).

Criterios para la Calificación de Auditores Internos

Los Auditores Internos son calificados por organismos externos, mediante capacitaciones específicos destinados a la formación de Auditores de Calidad y respaldados con certificados de formación.

Los Auditores Internos deben tener aprobado la capacitación de Auditor Interno en la norma ISO 19011-2018.

Los Auditores Internos mantienen su calificación realizando a lo menos una auditoria anual.

Los nuevos Auditores Internos pueden ser calificados al cumplir los siguientes requisitos:

- Contar con la capacitación de Formación De Auditores Internos Bajo La Norma Iso: 19011:2018
- Desarrollo dentro de las auditorias y conocimiento normas.
- Obtener un 90 de calificación en el test cal-059
- Buena Ortografía, conocimiento previo de las normas Iso 9001:2015, BASC, NMX-R-026
- La decisión final de la selección de los auditores será a cargo del Representante de Gerencia.

Tabla 4.4 Programa de Auditoria realizado en Aguilar Aduanas



AGUILAR ADUANAS

Programa de Auditorías

Año de Aplicación

2021

Fecha

Febrero 2021

Norma(s) Considerada(s): ISO 9001

1. Objetivo del programa de auditoría:

Verificar el grado de desarrollo e implementación del sistema de gestión de la organización en base a la ISO 9001.

2. Requisitos a considerar:

Documento	Requisito No.	Descripción
ISO 9001	4.0	Contexto de la organización
	5.0	Liderazgo
	6.0	Planificación
	7.0	Apoyo
	8.0	Operación

3. Auditores considerados:

Iniciales	Nombre del Auditor
MGJS	Mayra Guadalupe Juarez Salazar
LAOF	Lizdeth Aylin Osorio Figueroa
TJCM	Teresa de Jesus Cruz Martinez
MMP	Mauricio Montaña Parra (auditor BASC)

4. Auditoría(s):

Auditor: L – Líder LE – Líder en entrenamiento I – Interno IE – Interno en entrenamiento

Referencia	Mes Programa	Fecha Real	Norma(s) Considerada(s)	Objetivo de la auditoría	Alcance	Auditor	
						Tipo	Iniciales
AE-ISO9001-20-1	Agosto		ISO-9001-2015	Vigilar la calidad de nuestros procesos con nuestra auditoria de seguimiento.	Toda la norma ISO9001-2015		

5. Métodos a utilizar durante la auditoría

Observación directa, evaluación documental (registros, procedimientos), entrevistas (con los diferentes niveles en la organización de acuerdo a los requisitos a revisar) utilizando técnica de muestreo, completar listas de verificación

6. Recursos

Humanos
<ul style="list-style-type: none"> Personal Auditor Personal que será auditado (asignar tiempo para la atención de la auditoria, tener relación con el proceso a auditar, que cuente con las evidencias disponibles para ser presentadas durante la auditoria).

Instalación, equipo y materiales
<ul style="list-style-type: none"> Área para el desarrollo de sesión de apertura y cierre de auditoria. Equipo de cómputo Papelería según procedimiento de auditoria interna para el registro de asistencia y según proceda recopilar la información.

7. Versión:

Anotar "0" en la primera emisión del año de aplicación.

Versión	Fecha	Descripción
0	Feb 2020	Primera Emisión

Fuente: Elaboración propia en base a norma ISO 9001:2015, traducción oficial

Versión 2 CAL-018

La auditoría interna requiere de una planificación conocida por todos los integrantes y participantes de la misma, es por ello que durante el mes de auditoría interna la planificación debe considerar todos departamentos deben ser evaluados durante la semana (La cantidad de días de evaluación dependerá de las actividades y números de procedimientos por departamentos), al termino se entregaran los reportes correspondientes mediante correo electrónico, estos reportes solo deben hacer referencias puntuales a la auditoría realizada para que al fin del proceso de auditoria interno se acoplen todas las no conformidades detectadas por cada uno de los departamentos de la organización.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES:

La investigación realizada mediante la metodología expuesta, permitió alcanzar los objetivos inicialmente propuestos, la recopilación de información y diagnóstico permitió la identificación de los procesos inherentes en el negocio, los cuales fueron plasmados en diagramas de flujo que engloba secuencialmente el proceso de operación, proceso de apoyo, liderazgo y planificación así también como los procesos necesarios en la gestión de calidad, sean estos últimos las acciones correctivas, medición de satisfacción de clientes entre otros.

Al desarrollar inicialmente el análisis, se evidencia que la empresa Grupo Aduanal Aguilar, S.C. cuenta con un porcentaje de implementación de un 10 %, tomando este punto como referencia, la realización de la documentación de los procesos elaborada en el presente proyecto, permite alcanzar un sistema de gestión de calidad en base a ISO 9001:2015, en donde se considera cubrir las necesidades existentes desde mayor a menor urgencia.

De igual manera se generaron documentos esenciales en la implementación de un sistema de gestión de calidad como lo son las políticas y objetivos de calidad, se desarrolló la estructura y formato en su totalidad para cada uno de los procesos de la organización, incluyéndose la correcta codificación, terminologías, definición de responsabilidades, todo esto con el fin de agilizar la ejecución de los procesos y las actividades diarias dentro de la organización. Cabe destacar que la actualización de la norma considera que es necesario que la organización comprenda su contexto y los aspectos concernientes a lo legal, político y social dentro de su área de negocio.

La generación de la documentación permite a la empresa establecer una línea base frente a la implementación de un sistema de gestión de calidad, el manual de calidad

desarrollado permite conocer cuáles son los aspectos concernientes de la organización y acoplar lo exigido por la norma en todos sus puntos y contextualizarlo con una empresa real, evidentemente realizando aplicabilidad y no aplicabilidad en los puntos que corresponda.

La preparación de un programa de auditorías internas permite de igual manera alcanzar una mejora continua a través del seguimiento al completo de sus procesos desarrollados, los resultados serán revisados por la alta Dirección de la organización permitiendo que exista una continua toma de decisiones frente a factores e indicadores frente a las partes interesadas de la organización.

La investigación y desarrollo de la presente propuesta, se relaciona de manera directa con la gestión de operaciones al momento de realizar levantamiento de procesos y estandarizar tareas que se encuentran ligadas a los procesos directos de operación de una organización, la gestión de la calidad repercute en la entrega final de un producto o servicio y es por esto mismo que se hace énfasis en la teoría de sistemas donde la sinergia, es más que la suma de todas las partes y cualquier falencia o procedimiento que no se esté realizando de manera correcta afectara al sistema en su totalidad.

Recomendaciones

Se recomienda a la empresa Grupo Aduanal Aguilar, S.C. la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015, ya que permite crecer en la operación de servicios aduanales entregando un servicio que permita alinearse a los estándares actuales y necesidades por parte de los clientes que buscan un servicio de calidad.

Se ha detectado durante el desarrollo de este proyecto diferentes deficiencias en los departamentos de la organización, principalmente a la realización diaria de sus procesos, un Resultado de esto es en la realización del análisis en donde el grado de implementación inicial de la empresa era demasiado bajo en comparación a otras organizaciones del mismo rubro, es por esto que es atractivo para la empresa someterse a esta herramienta de gestión para mejorar su imagen local y nacional para agilizar los procesos que se realizan en la organización a todo nivel.

La realización completa de la documentación esencial como lo son, las políticas y objetivos de calidad, manuales y confección de procedimientos en la presente propuesta permite recortar la brecha de implementación, logrando que en caso que la organización lo estime conveniente pueda implementar un sistema de gestión de calidad basado en norma ISO 9001:2015 en todos sus procesos.

Bibliografía

Cuatrecasas, L. (1999). Gestión Integral de la Calidad. Ed. Gestión 2000. Barcelona

Deming, W. E. (1982). Quality, Productivity and Competitive Position. M.I.T. Center for Advanced Engineering Study, Cambridge, MA.

Deming (1993). Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis. Díaz de Santos. Madrid.

Evans, J.R. y Lindsay, W. M. (1999). The Management and Control of Quality. South Western College Publishing, Cincinnati.

Evans, J. R. (2005). Administración y Control de la Calidad. Internacional Thomson Editores, México.

Evans, J.R. y Lindsay, W.M. (1995). Administración y Control de Calidad. Grupo Editorial Iberoamérica, México.

Escobar, J., Isabel, A., Planche Cardoso, P. E., & Guerra Bretana, R. M. (2018). El rediseño de procesos como herramienta de mejora. Observatorio de la Economía Latinoamericana.

DAVID, F. R. 2013. Conceptos de Administración Estratégica. 14a ed. México, Pearson Educación. 400p.

Carvajal, G., Figueroa, W., Lemoine, F. and Alcívar, V. (2017). Gestión por procesos. Editorial Mar Abierto.