



UNIVERSIDAD DE SOTAVENTO A. C.

**ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD
NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

CAMPUS COATZACOALCOS

FACULTAD INGENIERIA INDUSTRIAL



**PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE
CALIDAD BASADO EN LA NORMA MEXICANA ISO: 9001:2015 EN LA
EMPRESA CAFRISUR ALIMENTOS.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

INGENIERO INDUSTRIAL

PRESENTA

JORGE HUMBERTO GOMEZ ESCOBAR

ASESORA

ING. VIRGINIA ARIAS MARQUEZ



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

A DIOS:

Por darme la oportunidad de vivir, por darme tantas bendiciones, logros y lecciones que han marcado mi vida de lágrimas, sonrisas y logros, y por permitirme llegar hasta donde he llegado.

A MI PADRE:

Porque me enseñó que la vida es un camino de lucha y sacrificio, porque siempre me impulso y confió en mis decisiones.

Gracias papá, recuerda siempre que mis logros también serán tus logros, Te amo.

A MI MADRE

Muchas gracias por brindarme tu amor y apoyo incondicional, por estar conmigo y hacerme compañía siempre en esos momentos que más te necesite, por darme fuerzas para salir adelante.

Eres especial para mí y te quiero mucho, recuérdalo siempre.

TITULO

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN
MANUAL DE CALIDAD BASADA EN LA
NORMA MEXICANA ISO: 9001:2015 EN LA
EMPRESA CAFRISUR ALIMENTOS.**

HIPOTESIS

La implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 permitirá que la empresa CAFRISUR, mejore sus procesos internos y externos logrando incrementar la satisfacción de sus clientes, disminuyendo los riesgos que puedan surgir durante la prestación del servicio.

JUSTIFICACIÓN

CAFRISUR S.A DE C.V una empresa familiar fundada el 2010, desde entonces se dedica a la comercialización de embutidos, tras año de duro trabajo y el esfuerzo de un gran equipo humano nos hemos convertido en una empresa sólida.

Nuestro principal objetivo es la comercialización de alimentos de calidad, sanos y la adaptación a las necesidades de nuestros clientes.

Dicha propuesta obedece a que la Directiva de la Empresa busca los beneficios internos; conseguir una mejor documentación, mayor conocimiento de la calidad, incremento de la eficiencia y productividad operacional, mejoramiento de la comunicación, generar consistentemente productos de calidad que logran satisfacer al cliente. Los beneficios externos son obtener una imagen superior en el mercado y lograr una percepción mayor de la calidad.

Uno de los principales objetivos es incrementar la rentabilidad del negocio y disminuir costos.

Con la propuesta de implementación del Manual de Calidad, permitirá mejorar la satisfacción del cliente, estableciendo una estructura de trabajo clara, dentro de la cual se puede definir e implementar la mejora continua para el logro de los objetivos. Evitando el retraso en el suministro del producto, tiempo muerto y tendrá una mayor productividad el trabajador.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Proporcionar a la empresa elementos que permitan lograr la calidad del producto y mantenerla en el tiempo a través de procesos, de manera que las necesidades del cliente sean satisfechas de modo permanente.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Desarrollar un manual de calidad. bajo la norma ISO 9001:2015

Reducir los defectos en productos.

Buscar un incremento continuo en la satisfacción del cliente a un costo cada vez más bajo.

Contenido

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO.....	3
1. CALIDAD.....	3
1.1 PRINCIPIOS DE LA CALIDAD	3
1.2 HISTORIA ISO 9001.....	3
1.3 ESTRUCTURA DE LA CALIDAD	5
1.4 OBJETIVO.....	5
Objetivo y campo de aplicación	6
1.5 PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL BASADO EN LA NORMA ISO 9001.....	7
CAPÍTULO II. SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	9
2.1 ALCANCE CAFRISUR	9
MISIÓN.....	9
VISIÓN	9
FILOSOFIA	9
2.2 REFERENCIA NORMATIVA.....	10
2.3 TERMINOS Y DEFINICIONES	10
2.4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	11
2.4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	11
2.4.1.1 MATRIZ FODA.....	12
2.4.2 COMPRENDER LAS NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS	13
2.4.3 Determinar el alcance del sistema de gestión de calidad.	15
2.4.4 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y SUS PROCESOS.....	18
ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA	19
CAPÍTULO III. PROPUESTA DE MANUAL	20
3.LIDERAZGO.....	20
3.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO	20
3.5 PLANIFICACIÓN	23
3.5.1 METODOLOGÍA PARA RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	24
3.6 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	25
3.6.3 Planificación de cambios.....	27
3.7. APOYO.....	28

3.7.1 GENERALIDADES.....	28
3.7.2 Recursos Humanos	28
3.7.3 Infraestructura	28
3.7.4 Ambiente de trabajo	29
3.7.5 Provisión de recursos	29
3.7.6 Recursos de seguimiento y medición	30
3.7.6.1 Generalidades	30
3.7.6.2 Trazabilidad de las mediciones.	30
3.7.7 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.....	30
3.7.8 COMPETENCIA	31
3.7.9 Toma de conciencia.....	31
3.7.10 Comunicación	31
3.7.11.1 GENERALIDADES.....	32
3.7.11.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....	32
3.8. OPERACIÓN	33
3.8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL	33
3.8.2.1 Entradas para el diseño y desarrollo.....	36
3.8.2.2 Controles del diseño y desarrollo.....	36
3.8.2.3 Salidas del diseño y desarrollo	36
3.9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	37
3.9.1 Medición y seguimiento.....	37
Satisfacción del Cliente.	37
Auditorias	37
Medición y seguimiento de los procesos	40
Medición y seguimiento del servicio.....	40
Análisis de datos.....	42
3.10. Mejora	47
Mejora continua	47
Acciones correctivas	47
Acciones preventivas	47
CAPÍTULO IV: COSTOS	48
V. CONCLUSIÓN.....	54
VI. ANEXO	55

BIBLIOGRAFÍA.....	57
-------------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1</i> MATRIZ FODA.....	12
<i>Tabla 2</i> ALCANCE DEL SGC PARA LAS ÁREAS DE ALMACÉN, LOGÍSTICA Y CONTABILIDAD.....	16
<i>Tabla 3</i> REQUISITOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS.....	27
<i>Tabla 4</i> Análisis Costo Beneficio	48
<i>Tabla 6</i> HOJA DE REQUISICIÓN DE PEDIDO.....	55
<i>Tabla 7</i> VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL PRODUCTO	56

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1</i> COMPRENDER LAS NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS 4.2	13
<i>Ilustración 2</i> CLASIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS.....	14
<i>Ilustración 3</i> REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS 4.2	15
<i>Ilustración 4</i> DIAGRAMA DE PROCESO DEL PRODUCTO.....	17
<i>Ilustración 5</i> SGC Y SUS PROCESOS.....	18
<i>Ilustración 6</i> ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA CAFRISUR.....	19
<i>Ilustración 7</i> METODOLOGÍA PARA RIESGOS Y OPORTUNIDADES	24
<i>Ilustración 8</i> PROCESO PARA CUMPLIR OBJETIVOS.....	25
<i>Ilustración 9</i> MÉTODO PARA CAMBIOS EN EL SGC	27
<i>Ilustración 10</i> INFRAESTRUCTURA DE LA EMPRESA	29
<i>Ilustración 11</i> METODOLOGÍA DESARROLLADA -PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO.....	35
<i>Ilustración 12</i> PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS.....	39
<i>Ilustración 13</i> PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME Y ACCIÓN CORRECTIVA O DE MEJORA	41
<i>Ilustración 14</i> PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	46

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

HISTORIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD NORMA ISO 9001:2015

1. CALIDAD

1.1 PRINCIPIOS DE LA CALIDAD

Un principio de gestión de la calidad se puede definir como una regla básica utilizada para dirigir y operar una organización. Se enfoca en la mejora continua del desempeño a largo plazo, enfocándose en los clientes y determinando las necesidades de todas las partes interesadas. Los principios de la gestión de la calidad están descritos en la Norma ISO 9001:2015, publicada el 15 de septiembre de 2015. Estas descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional que justifica la importancia en la organización. Con la nueva versión de ISO 9001, los tradicionales 8 principios de gestión de la calidad han pasado a ser 7. Los 7 principios de la gestión de la calidad en los que se basa la familia de normas ISO 9000 a partir de la publicación de ISO 9001:2015 son:

1. Enfoque al cliente: La gestión de la calidad está centrada en cumplir los requisitos del cliente y esforzarse en superar sus expectativas.
2. Liderazgo: Los líderes de las organizaciones establecen la unidad de propósito y la dirección, y crean condiciones para que el resto de personas se impliquen en la consecución de los objetivos de la calidad de la organización.
3. Participación del personal: Un aspecto muy importante para cualquier organización es que todas las personas que la componen sean competentes y estén facultadas e implicadas en entregar valor.
4. Enfoque basado en procesos: El hecho de entender y gestionar las actividades como procesos interrelacionados que conforman un sistema coherente, hace que se obtengan resultados afines y previsibles de una forma más eficaz y eficiente.
5. Mejora: Para que una organización alcance el éxito se debe poner especial énfasis y centrar sus esfuerzos en la mejora.
6. Toma de decisiones basada en la evidencia: Las decisiones que se toman fundamentadas en el análisis y evaluación de datos e información tienen una mayor probabilidad de producir resultados esperados y deseados.
7. Gestión de las relaciones: La gestión de las relaciones con las partes interesadas, como por ejemplo con los proveedores, logran en éxito sostenido de la organización.

1.2 HISTORIA ISO 9001

ISO, es un órgano consultivo de la Organización de las Naciones Unidas; es una red de los institutos de normas nacionales de 157 países, sobre la base de un miembro por el país, con una Secretaría Central en Ginebra, Suiza, que coordina el sistema. ISO, está compuesta por

delegaciones gubernamentales y no gubernamentales subdivididos en una serie de subcomités encargados de desarrollar las guías que contribuirán al mejoramiento ambiental. Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias, comprendiendo que este es un organismo no gubernamental y no depende de ningún otro organismo internacional, por lo tanto, no tiene autoridad para imponer sus normas a ningún país.

De esta manera nacen las normas serie ISO 9000, con el principal motivo de homogenizar lenguajes y bases técnicas a nivel mundial, en los diferentes enfoques de sistemas de calidad existentes en diversos países. De acuerdo con Guajardo (1996), ISO 9000 establece disciplina en la organización, con el fin de que esta documente lo que hace y haga lo que documente. Las normas, reflejan el juicio de expertos de todo el mundo para crear un sistema de administración de la calidad, tienen como objetivo principal, mejorar continuamente los productos o servicios acorde con los requisitos del cliente, mejorar la calidad en las operaciones o procesos, dar confianza a la administración interna, y clientes del cumplimiento de los requisitos de la calidad, y de manera general garantizar que se cumplen con los requisitos del sistema de calidad, permitiéndole así a la organización efectuar transacciones en el mundo, con menor riesgo y mayor confianza. Esta serie de normas pueden aplicarse a cualquier industria, producto o servicio, y constan de requisitos y directrices para establecer sistemas de calidad dentro de una organización.

ISO 9001 nace en el año 1987, y desde ese año ha estado sufriendo revisiones que han dado lugar a diversas actualizaciones de la norma. La última revisión corresponde a la norma ISO 9001:2015, que ha sido culminada con la publicación del estándar el día 23 de septiembre de dicho año. Como hemos comentado, esta norma se publica por primera vez en 1987, siendo la precursora de todas las que vinieron después en 1994, 2000, 2008 y 2015.

ISO 9001:1987

En 1987 aparecieron tres modelos bajo el concepto de aseguramiento de la calidad: 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. Estas normas contenían determinados requisitos que aseguraban la calidad allí donde se aplicasen.

ISO 9001:1994 En 1994 se revisaron las tres normas mencionadas arriba y se publicó la segunda edición de las mismas. Esta revisión no supuso cambios significativos en el aseguramiento de la calidad.

ISO 9001:2000 A la revisión de 1994 le siguió la del año 2000. Esta vez apareció una norma ISO 9001 que reemplazaba a los tres modelos que había hasta entonces. Incorporó cambios en la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad y un mejor desempeño de las

organizaciones. Algunos expertos decían que esta versión pasó del concepto “conformance” a “performance”, es decir de conformidad a desempeño. En 1994, los fabricantes debían seguir como mínimo ISO 9002, y si incorporaban los departamentos de investigación y desarrollo ISO 9001. Pero en el año 2000 todos estos fabricantes se certificaban ya según ISO 9001, y si no hubiese tareas de diseño se especificaría en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

ISO 9001:2008 La cuarta edición de ISO 9001 aparece en el año 2008, aunque en esta ocasión los cambios se dirigían a la mejora de la consistencia de la norma de gestión ambiental ISO 14001. No hubo grandes cambios a resaltar.

ISO 9001:2015 La edición ISO 9001:2015 pretende seguir conservando la aplicabilidad de la norma en cualquier tipo de organización y fomentar la alineación con otras normas de sistemas de gestión elaboradas por ISO. Esta revisión se puso en marcha para adaptar la norma a la realidad actual de las organizaciones. Se trata de un cambio muy importante y delicado debido a que ISO 9001 supone el 80% de la totalidad de certificaciones mundiales.

1.3 ESTRUCTURA DE LA CALIDAD

El concepto y el vocabulario de la calidad son esquivos. Las distintas personas interpretan la calidad en términos que sea posible medir y traducir en operaciones. En términos menos formales podemos decir que la calidad la define el cliente, es el juicio que este tiene sobre un producto o servicio y resulta por lo general en la aprobación o rechazo del producto.

Un cliente se encuentra satisfecho si se le ofrece todo lo que él esperaba encontrar y más. Así, la calidad es ante todo satisfacción del cliente. La satisfacción está ligada a las expectativas que el cliente tiene sobre el producto o servicio.

En este sentido, calidad equivale a cero defectos, calidad es hacerlo bien a la primera, calidad es la conformidad a unos requisitos previos, etc. A diferencia de los servicios, evidentemente, no siempre es posible.

Por ejemplo, podemos recordar en lo que atañe a este tema de los errores como: las equivocaciones son una parte crítica de todo servicio.

Por mucho que se esfuercen, incluso las mejores empresas de servicios no puedes evitar el ocasional vuelo con retraso. El hecho es que, en los servicios, prestados a menudo en presencia de clientes, los errores son inevitables.

1.4 OBJETIVO

Sirve para mejorar la coherencia y armonización de las normas de sistemas de gestión ISO, proporcionando una estructura de alto nivel, texto básico idéntico y términos comunes y definiciones básicas. El objetivo es que todas las normas de sistemas de gestión ISO estén alineadas y la compatibilidad de las mismas se mejore. Este enfoque común a las nuevas normas de sistemas de gestión y a las futuras revisiones de las ya existentes incrementará el valor de las mismas a los usuarios. Será especialmente útil para aquellas organizaciones que

opten por operar con un sistema de gestión integrado pudiendo así satisfacer las necesidades de dos o más normas de sistemas de gestión de forma simultánea.

Aporta coherencia y compatibilidad entre otros sistemas de gestión, y simplifica en gran medida posibles duplicidades y confusión en el proceso de implantación de sistemas de gestión en base a varias normas en una misma organización.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA NORMA ISO 9001

REQUISITOS.

Objetivo y campo de aplicación

Esta norma mexicana especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización:

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- b) Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de esta norma mexicana son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios suministrados.

Lo que caracteriza a la norma ISO 9001 es:

1. Su enfoque basado en los procesos.
2. Su compatibilidad con otras normas de gestión.
3. Principal norma certificable del mundo.
4. Su gran énfasis en el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios.
5. Su gran énfasis en la participación y compromiso de la alta dirección con la calidad.
6. Menor énfasis en procedimientos documentados.
7. El establecimiento de objetivos medibles en todas las funciones y niveles de la organización.
8. Mayor atención a la disponibilidad de recursos.
9. Su gran énfasis en atender y satisfacer las necesidades del cliente.
10. El seguimiento y análisis de la información que concierne a la satisfacción del cliente.

11. La toma de decisiones en base al análisis de la información recogida por el sistema de gestión de calidad.

12. Mejora continua y análisis permanente de la eficacia del sistema de gestión de calidad.

2015: En septiembre de 2015 se publicó la nueva norma ISO 9001:2015.

Esta norma ha presentado cambios tan significativos y estructurales como los que se presentaron en la actualización realizada en el año 2000. Los principales cambios que podemos observar en esta norma con respecto a la del 2008 son los siguientes:

Un nuevo esquema común de organización del contenido de la norma.

Se elimina la necesidad de manual de la calidad y de representante de la dirección (la alta dirección participa en las auditorías).

Énfasis en los términos “riesgo” y “eficacia”. Se pide a las organizaciones que identifiquen el contexto en el que operan y localicen los riesgos y oportunidades que deben ser tratadas.

Se introduce el concepto de gestión de cambio.

Los registros y documentos pasan a denominarse “información documentada”

Se refuerza el enfoque por procesos. Se amplía el concepto de cliente a parte interesada.

Se elimina el concepto de acción preventiva.

Se insta a las organizaciones al aprovechamiento de las oportunidades de mejora.

1.5 PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL BASADO EN LA NORMA ISO 9001.

Está reconocido por todas las normas y estándares que cada organización debería desarrollar la cantidad de documentación, que necesite para demostrar la eficacia de la planificación, operación, control y mejora de su sistema de gestión de la calidad y de su proceso, es decir, que el sistema documental debe responder a las necesidades de la organización para resultar práctico, eficaz y útil.

Lamentablemente esto no siempre se cumple y muchas empresas cargan con tediosos e ineficaces sistemas documentales.

A continuación, se va desarrollar un sistema documental ágil, sencillo y totalmente adaptado a CAFRISUR sin más que prestar atención a los requisitos de la norma y a las necesidades de la propia organización de forma que pueda serle de utilidad como punto de partida si en algún momento deciden realizar la implantación de un sistema de gestión de calidad.

Cláusula 1 - Alcance

Cláusula 2 - Referencias normativas

Cláusula 3 - Términos y definiciones

Cláusula 4 - Contexto de la organización

Cláusula 5 - Liderazgo

Cláusula 6 - Planificación

Cláusula 7 - Apoyo

Cláusula 8 - Operación

Cláusula 9 - Evaluación del desempeño

Cláusula 10 - Mejora

CAPÍTULO II. SITUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

La Empresa CAFRISUR da cumplimiento a los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2015 utilizando este manual como un instrumento para declarar los lineamientos internos y los procesos bajo los cuales es controlado nuestro servicio.

2.1 ALCANCE CAFRISUR

CAFRISUR ha decidido establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficiencia de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Para lograr lo anterior ha determinado que el alcance del **CAFRISUR** deba cubrir:

Gestión de distribución del producto y atención al cliente.

El Manual de calidad se podrá implementar para incrementar su eficiencia.

CAFRISUR posee la capacidad necesaria de recursos e información para llevar a cabo su logística como así poder efectuar el seguimiento, medición y análisis de los procesos que se realizan en esta empresa. Se compromete a implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.

MISIÓN

Comercializar embutidos y lácteos con un alto estándar de calidad para nuestros consumidores con un valor agregado y a precios competitivos contando con un equipo humano comprometido con la sociedad y el crecimiento de la empresa.

VISIÓN

Ser la empresa líder en distribución y venta de embutidos y lácteos en la región para atender y satisfacer las necesidades de todos nuestros clientes a través de la calidad de nuestros productos entregándolos siempre con alto valor agregado y con sabor excepcional.

FILOSOFIA

Desde que se iniciaron las operaciones en el año 2010, la empresa estuvo en la búsqueda de su propia identidad, de su propia forma de pensar, de ver la empresa, al mercado, a los clientes y consumidores.

La calidad de CAFRISUR Alimentos es avalada por la fidelidad de los clientes que se mantienen con nosotros desde nuestros inicios.

2.2 REFERENCIA NORMATIVA

En CAFRISUR ALIMENTOS para poder aplicar nuestro sistema de gestión de sistema de la calidad nos basamos en las siguientes normas:

Requisitos NMX-CC-9001-IMNC-2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.

Fundamentos y Vocabulario NMX-CC-19011-IMNC-2012 Directrices para la Mejora del Desempeño.

2.3 TERMINOS Y DEFINICIONES

La terminología y definiciones empleadas son las aplicables según la Norma ISO 9000:2015.

Auditoria: se refiere a las pruebas que se realizan a la información financiera, operacional y/o administrativa con base en el cumplimiento de las obligaciones jurídicas o fiscales, así como de las políticas y lineamientos establecidos por la propia entidad de acuerdo a la manera en que opera y se administra.

Calidad: es una herramienta básica e importante para una propiedad inherente de cualquier cosa que permite que la misma sea comparada con cualquier otra de su misma especie

Certificación: es un procedimiento destinado a que un organismo independiente y autorizado, valide o dictamine la calidad del sistema aplicado por una organización, partiendo y verificando si la misma cumple o no lo dispuesto por un determinado referencial o modelo de calidad, reconocido y oficial.

Control de registros: es establecer los parámetros de control sobre la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los Registros del Sistema de Gestión de la Calidad

Equipo auditor: estar formado por un número de personas que depende del tipo y tamaño de la empresa a auditar, frecuentemente entre 2 y 5 personas, que en caso necesario se apoyarán en los expertos necesarios en cada tema puntual y concreto.

Indicadores de gestión: es la expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.

Líder auditor: es uno de los miembros del equipo auditor que se designa para la coordinación del mismo, asegurando de esta forma que el proceso se realiza de una forma objetiva y sistemática.

SGC: es el conjunto de procedimientos documentados necesarios para implantar la Gestión de la Calidad, partiendo de una estructura organizativa y de unos recursos determinados.

2.4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

2.4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

La empresa **CAFRISUR** establece las cuestiones tanto externas como internas que son pertinentes para la prestación del servicio y su dirección estratégica, y que pueden afectar los resultados previstos del SGC.

El objetivo del documento denominado Análisis del contexto de la empresa, **metodología RUMMLER-BRACHE** para la administración y mejora de los procesos, es conseguir una alineación entre la planificación estratégica y la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

La empresa **CAFRISUR** realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre dichas cuestiones externas e internas, factores positivos y negativos mediante metodología **RUMMLER-BRACHE** para la administración y mejora de sus procesos en dónde se consideran:

En el contexto externo: entorno competitivo, de mercado, cultural, social y económico en el ámbito local.

En el contexto interno: valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la empresa.

2.4.1.1 MATRIZ FODA

Oportunidades

Amenazas



Fortalezas

- ✓ Ampliación de la cartera corporativa.
- ✓ Alianzas estratégicas con empresas del mismo ramo.
- ✓ Diversificar a negocios relacionados con actividades al aire libre.

- ✓ Desarrollar estrategias de recompensa y bonificación a los empleados.

Debilidades

- ✓ Capacitación de los dueños en áreas gerenciales.
- ✓ Contratación de administradores para la empresa.
- ✓ Control y dirección en la organización.

- ✓ Análisis de estrategias corporativas en función a los permisos gubernamentales.
- ✓ Desarrollar constantes estudios de mercado debido al cambio de generación.
- ✓ Establecer la misión, visión, objetivos y metas de la empresa.

Tabla IMATRIZ FODA

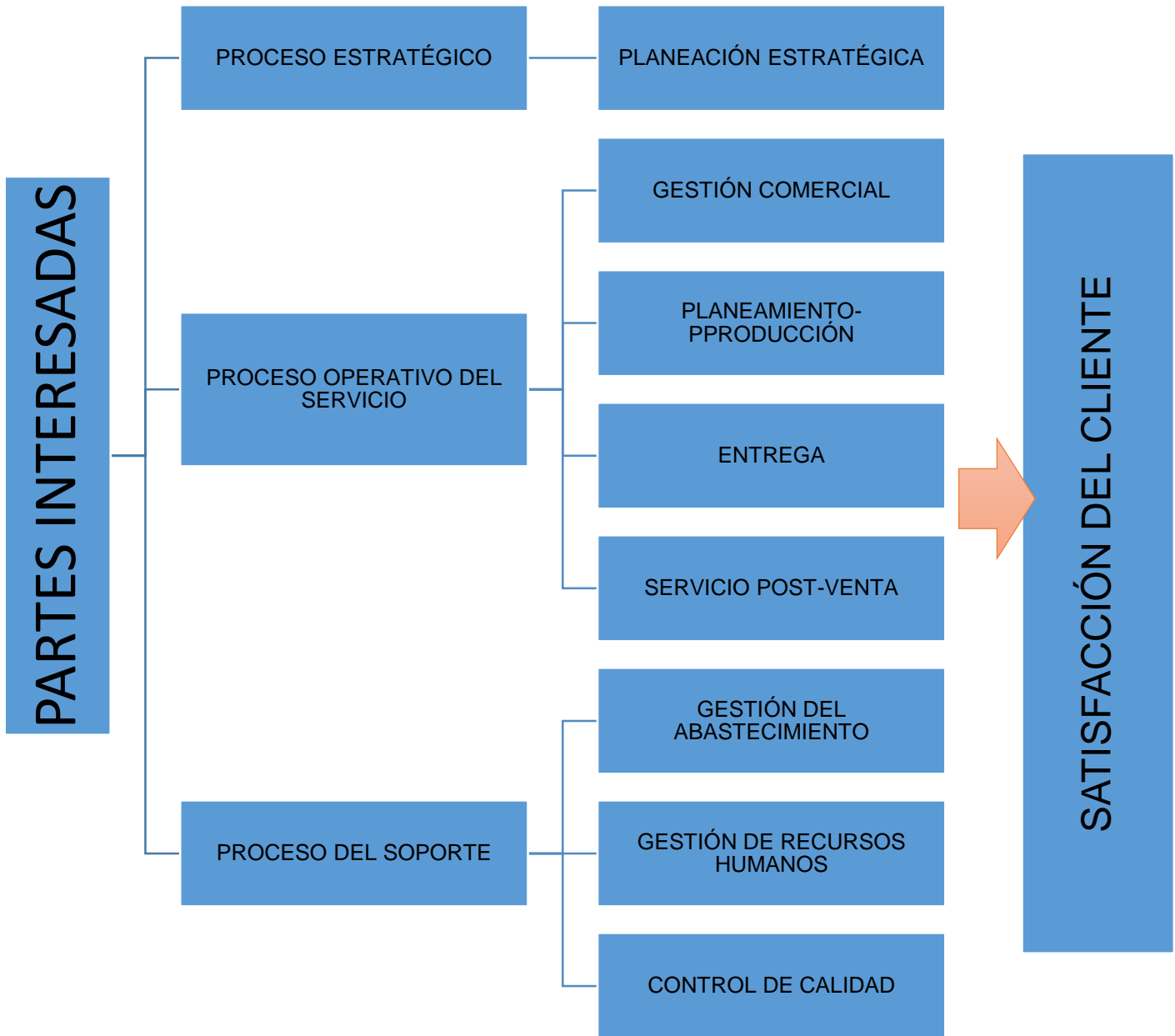


Ilustración 1. COMPRENDER LAS NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS 4.2

2.4.2 COMPRENDER LAS NECESIDADES DE LAS PARTES INTERESADAS CLASIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS.

Internas: son aquellas personas completamente dentro de las fronteras de la organización.

Interface: son aquellas que funcionan tanto interna como externamente respecto a la empresa.

Externas: Aquellas con un interés especial en cómo funciona la empresa.

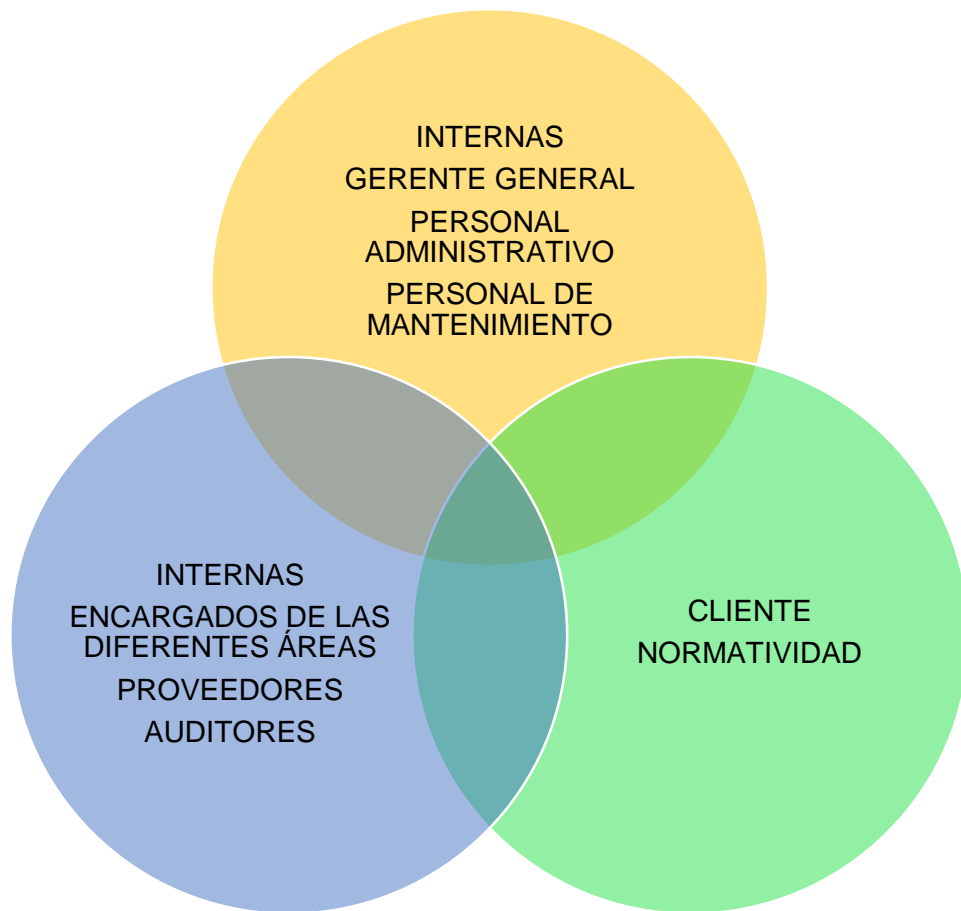


Ilustración 2 CLASIFICACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

Partes Interesadas	Requisitos	Revisión y seguimiento
Proveedor	<ul style="list-style-type: none"> • Pedidos anticipados (cantidad de materia prima) • Pagos anticipados • Fechas de entrega de materias primas 	<ul style="list-style-type: none"> • La Jefatura de Administración dará el seguimiento y revisión de la información mediante el Formato para Proveedores de manera diaria.
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Información de proceso • Información de producto (caducidad, precios, fechas de entregas) • Orientación al cliente • Acuerdos legales 	<ul style="list-style-type: none"> • La Jefatura de Administración dará el seguimiento y revisión de la información mediante el Formato para Clientes cada 11 días.
Organismos auditores	<ul style="list-style-type: none"> • Información documentada • Aplicabilidad de las normas • Permisos y acceso a la organización 	<ul style="list-style-type: none"> • La Jefatura de Administración programara las auditorias en un periodo determinado (6 meses) en donde el organismo auditor dará copia de las revisiones de auditoria a la jefatura de administración para su posterior revisión y corrección de no conformidades

Ilustración 3 REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS 4.2

2.4.3 Determinar el alcance del sistema de gestión de calidad.

El alcance del SGC de CAFRISUR aplica a las áreas de Almacén, Logística y Contabilidad, que se encuentran en la empresa donde se aplican todos los procedimientos para el desarrollo y crecimiento de la empresa de manera eficiente y eficaz.

Productos y servicios	
Procesos de Almacén	-
<ul style="list-style-type: none"> - Recepción de Mercancía - Gestión del espacio - Inventario - Gestión de recursos 	<ul style="list-style-type: none"> - Resguardo de Mercancía - Control de inventarios
-	-
Procesos de Logística	Productos y servicios
<ul style="list-style-type: none"> - Planeación de las rutas de recolección de Mercancía - Planeación de rutas comerciales - Planeación y gestión del espacio en la organización 	<ul style="list-style-type: none"> - Recolección de Mercancía - Entrega de productos a clientes - Distribución del espacio en la organización
Procesos de Contabilidad	Productos y servicios
<ul style="list-style-type: none"> - Ingresos - Egresos - Facturaciones - Recursos financieros - Gestión de recursos - Sueldos 	<ul style="list-style-type: none"> - sistema y/o aplicación del control de ventas - pagos a proveedores - Cuentas por Pagar - Atención a clientes y proveedores

Tabla 2 ALCANCE DEL SGC PARA LAS ÁREAS DE ALMACÉN, LOGÍSTICA Y CONTABILIDAD

Diagrama del proceso

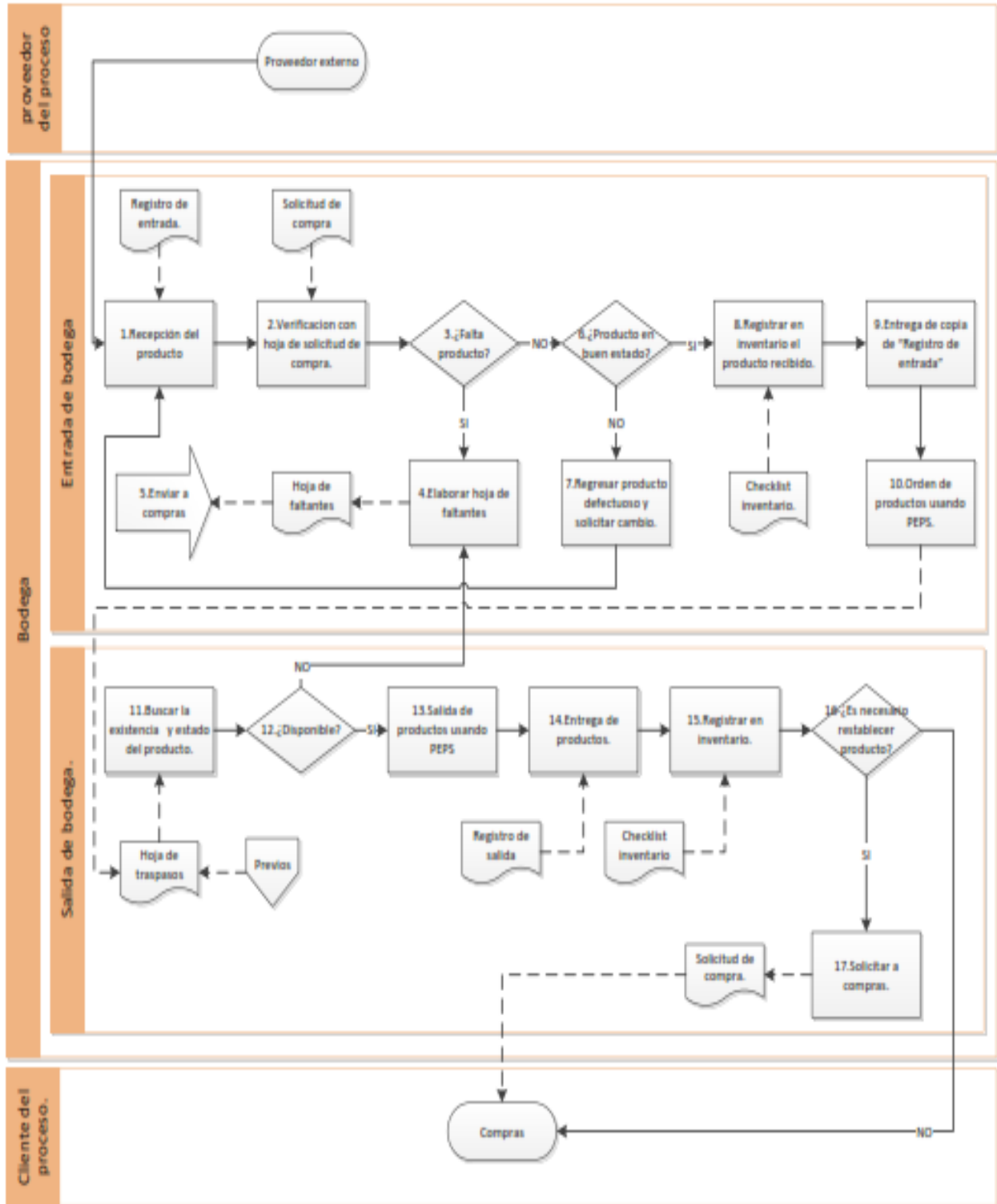


Ilustración 4 DIAGRAMA DE PROCESO DEL PRODUCTO

2.4.4 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y SUS PROCESOS

CAFRISUR establece, implementa, mantiene y mejora de forma continua su SGC, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, en concordancia con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015. CAFRISUR determina como procesos necesarios para el SGC:

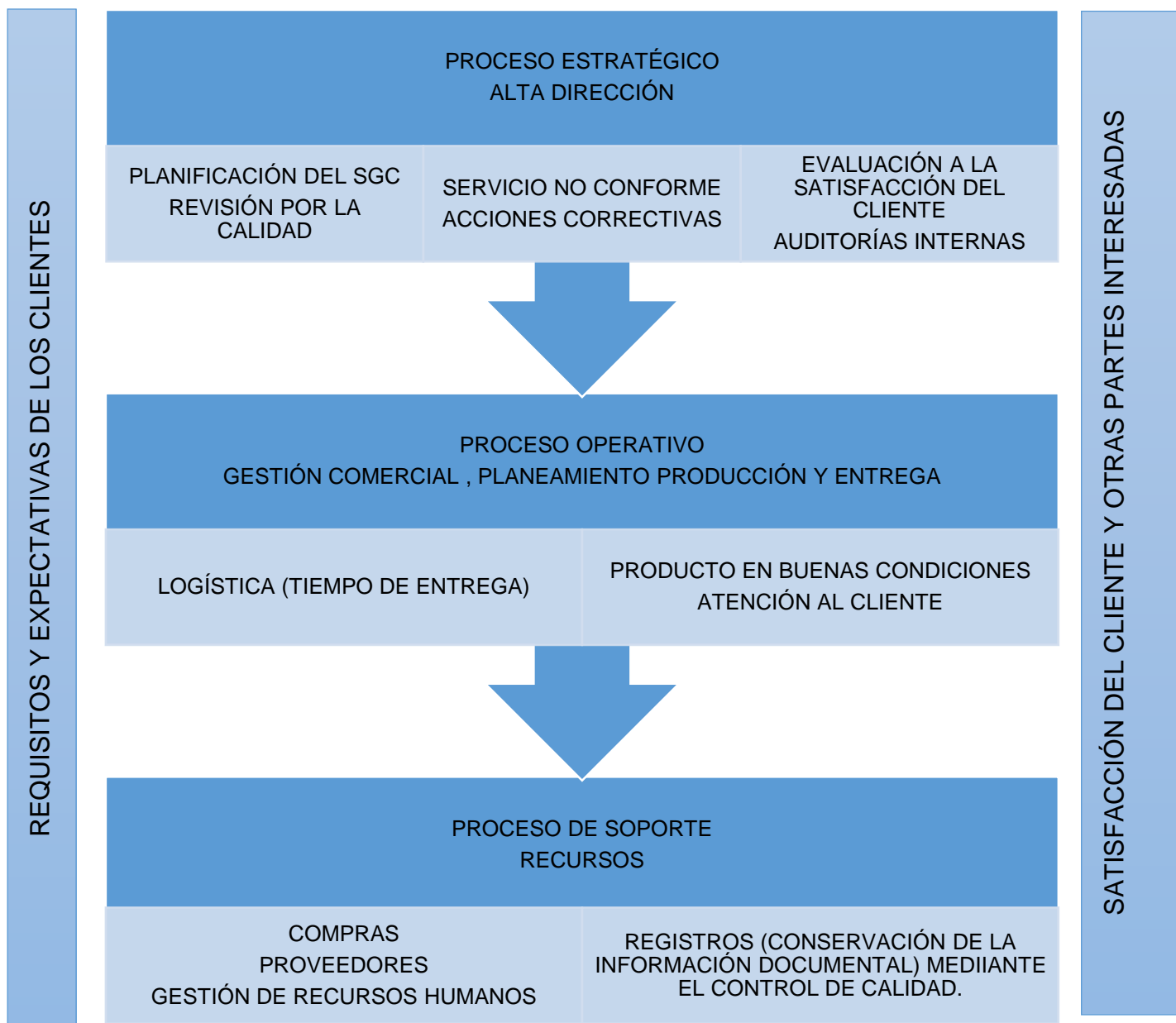


Ilustración 5SGC Y SUS PROCESOS

Se desarrolló la siguiente metodología para determinar los procesos necesarios para su SGC en los departamentos principales que son: Producción, Almacén, Logística y Contabilidad junto con el organigrama correspondiente.

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

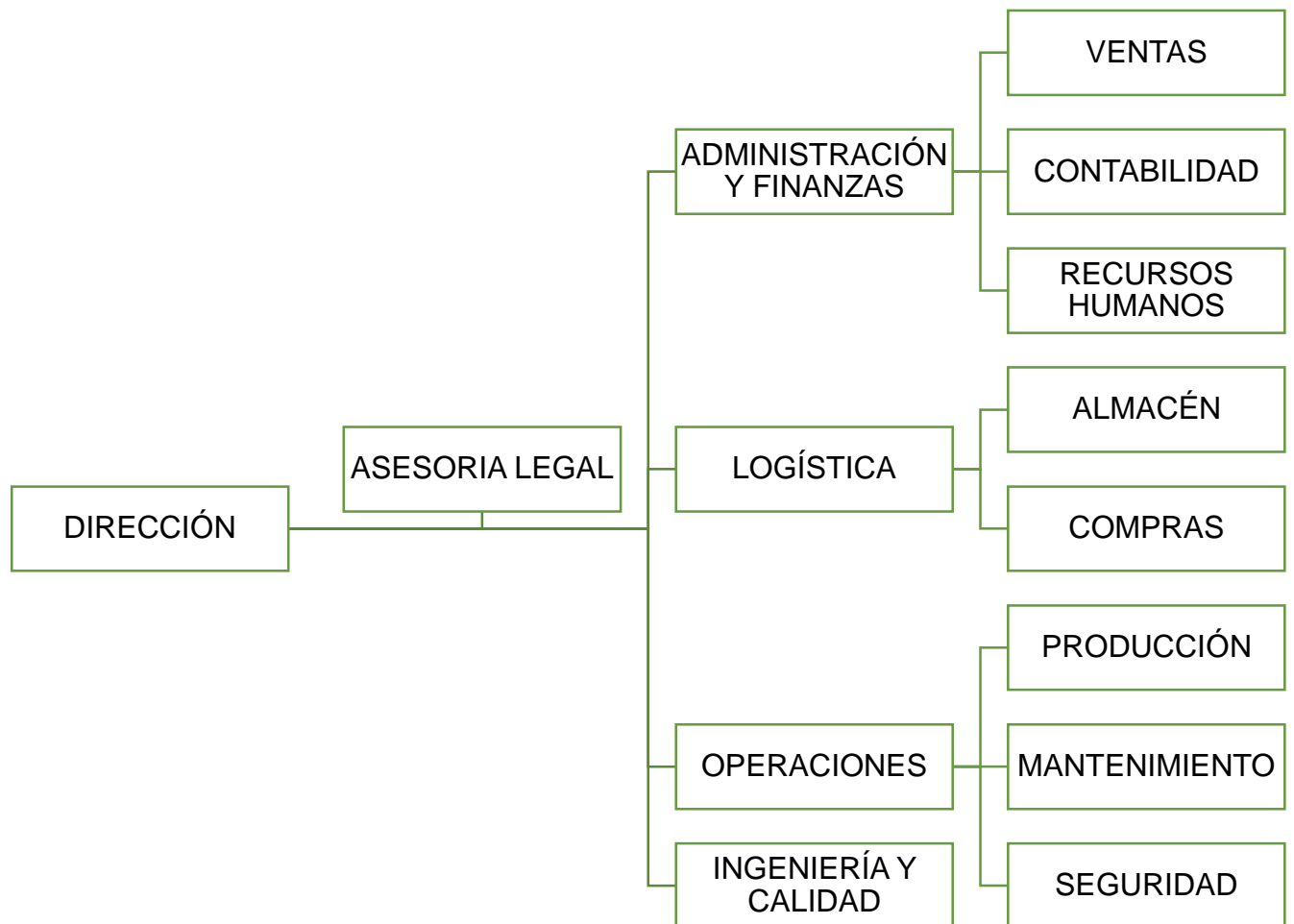


Ilustración 6 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA CAFRISUR

CAPÍTULO III. PROPUESTA DE MANUAL

3.LIDERAZGO.

3.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

El liderazgo de la CAFRISUR está ejercido por Alta Dirección y los responsables de cada proceso, juntos conducimos al SGC a la eficacia y a la mejora continua:

ALTA DIRECCIÓN Y LOS RESPONSABLES DE CADA PROCESO ASEGURAMOS QUE:

La política de calidad y los objetivos de CAFRISUR son compatibles con la dirección estratégica de la EMPRESA.

La política no solo es comunicada y entendida también “aplicada”.

El SGC se encuentra integrado por los procesos: Estratégico, Operacional y Soporte.

Juntos, promovemos el conocimiento del enfoque de procesos y la mejora continua.

Comunicamos la importancia del trabajo de las personas para lograr la eficacia del SGC y los requisitos establecidos en el sistema a través de campañas de difusión que el área de comunicación.

Nos esforzamos día con día por alcanzar los resultados previstos en el SGC-CAFRISUR realizando autoevaluación de procesos.

Nos aseguramos que el manual de funciones y perfiles de puesto tenga perfectamente definidas las responsabilidades, autoridades y roles.

3.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La organización ha diseñado el sistema de gestión de la calidad teniendo en cuenta los requisitos del cliente, la comunicación con el mismo y la medida de la satisfacción del cliente. También concede especial atención a la sistemática empleada por la organización para determinar de forma precisa los requisitos de sus clientes, así como estimula y promueve la obtención de la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento estricto de los requisitos. El enfoque al cliente es impulsado desde los altos mandos en la dirección a todos los niveles de la empresa, tanto en las actividades cotidianas como en la planificación de las acciones de formación, auditorías internas y acciones de seguimiento para la mejora continua.

3.3 POLITICA DE CALIDAD

La empresa tiene el firme compromiso de satisfacer las necesidades de sus clientes y de mejorar continuamente sus productos. Dicho compromiso queda reflejado en el Sistema de Gestión de la Calidad que se ha implementado en la empresa y que se traduce en los siguientes principios:

Garantizar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de seguridad alimentaria.

Homologar a nuestros proveedores para que los productos que entren en la empresa cumplan con los requisitos de seguridad

Mejorar las competencias y cualidades de los trabajadores de la empresa.

Disponer de los recursos necesarios para elaborar un mantenimiento efectivo y asegurar unas instalaciones adecuadas.

Mantener siempre el compromiso de mejora continua.

Reducir paulatinamente el número de no conformidades internas y de reclamaciones de clientes.

Mantener la seguridad de los trabajadores y del medio ambiente.

La Dirección de CAFRISUR ALIMENTOS, se compromete a comunicar y hacer cumplir esta política a todo el personal de la empresa, así como a todos aquellos a los que pudiera interesar.

3.4 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

Representante de la dirección

La dirección ha nombrado al responsable de calidad, como miembro de la dirección, para asumir la responsabilidad y autoridad para:

Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

Informar a la alta dirección del desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.

Asegurar la promoción de la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

A este responsable se le delega la necesaria autoridad e independencia para ejecutar sus responsabilidades.

Responsable de Calidad:

Redacta y distribuye los documentos de calidad (Manual, procesos, procedimientos, etc.)

Difunde la Calidad de la empresa. - Realiza y mantiene actualizado el listado de proveedores.
- Gestiona las reclamaciones los clientes.

Realiza auditorías internas de calidad según el programa de auditorías establecido y atiende las auditorías externas.

Aprueba a Gerencia las fuentes de información necesarias para las acciones preventivas.

Interviene en la aportación y el análisis de los datos para la revisión del sistema de la calidad.

Jefe comercial:

Realiza la revisión de los pedidos.

Realiza la prospección de las/los nuevas/os clientes.

Mantiene relaciones técnico-comerciales con los clientes.

Gestiona las reclamaciones de los clientes.

Jefe de compras:

Compra las materias primas según los requisitos especificados a proveedores aceptados.

Transmite los pedidos con todos los datos de compra.

Jefe de Almacén:

Coordina el área de almacenamiento y expedición.

Responsable R.R.H.H.:

Interviene en la descripción de los puestos de trabajo y asignación del personal.

Emite el Plan de Formación anual e interviene en la contratación del personal.

Jefe financiero:

Realiza las facturas que demuestran la gestión administrativa de los pedidos de los clientes y las compras de los proveedores.

La revisión de los documentos internos de calidad corresponde al jefe del Departamento afectado. Asimismo, las/los Jefes de Departamentos identifican los problemas de su departamento y pueden iniciar acciones correctoras.

Los Jefes de Departamento identifican las necesidades de recursos humanos y materiales y la Gerencia satisface los recursos adecuados para la dirección, ejecución del trabajo, actividades de verificación, incluyendo auditorías internas de calidad.

Planificar: Establece 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 institución, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;

Nos aseguramos que el manual de funciones y perfiles de puesto tenga perfectamente definidas las responsabilidades, autoridades y roles

*Hacer: Implementar lo planificado

*Verificar: Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas e informar sobre resultados;

*Actuar: Tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

3.5 PLANIFICACIÓN

Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La empresa CAFRISUR, desarrolló una metodología para la identificación de riesgos y oportunidades, basándose en la matriz FODA (2.4.1.1) y los requisitos de las partes interesadas (2.4.2) con el fin de poder hacer frente a estos factores que influyen en el cumplimiento de las metas y objetivos de la empresa.

Esta metodología ayudara a evaluar la eficacia de las acciones tomadas para hacer frente a los riesgos y oportunidades que se puedan presentar en la empresa CAFRISUR con el fin de poder brindar productos y servicios de alta calidad para el cumplimiento de las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

3.5.1 METODOLOGÍA PARA RIESGOS Y OPORTUNIDADES

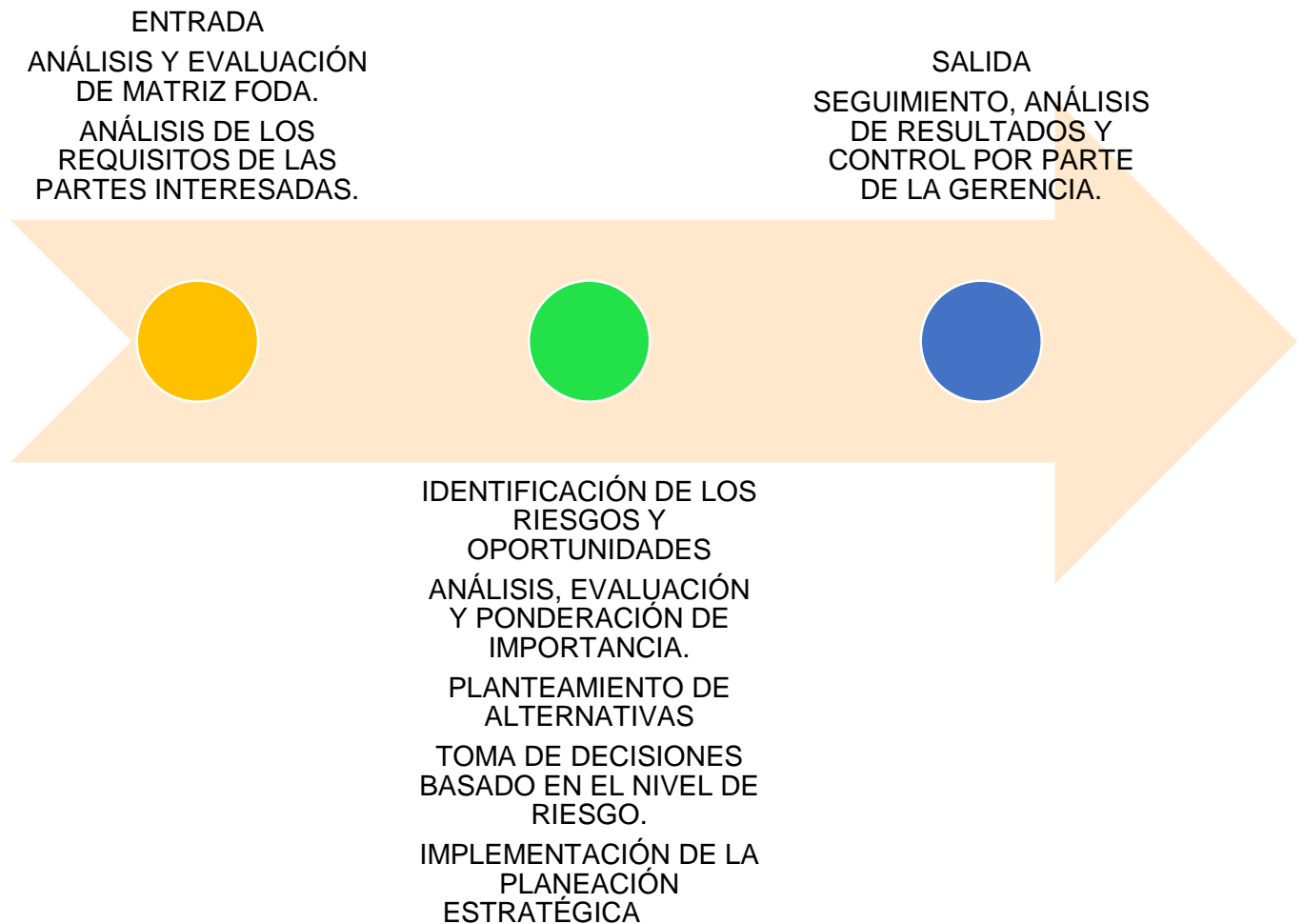


Ilustración 7 METODOLOGÍA PARA RIESGOS Y OPORTUNIDADES

3.6 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

En la empresa **CAFRISUR** nos importa que nuestras funciones operativas sean útiles y propicien el desarrollo de nuestros procesos para el cumplimiento de nuestras metas y objetivos, con el propósito de que los beneficios resultantes por la aplicación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad se vean reflejados en nuestros productos y servicios, asegurándonos que cumplan con los requisitos establecidos por la normativa pertinente, así como por los establecidos por la alta gerencia.

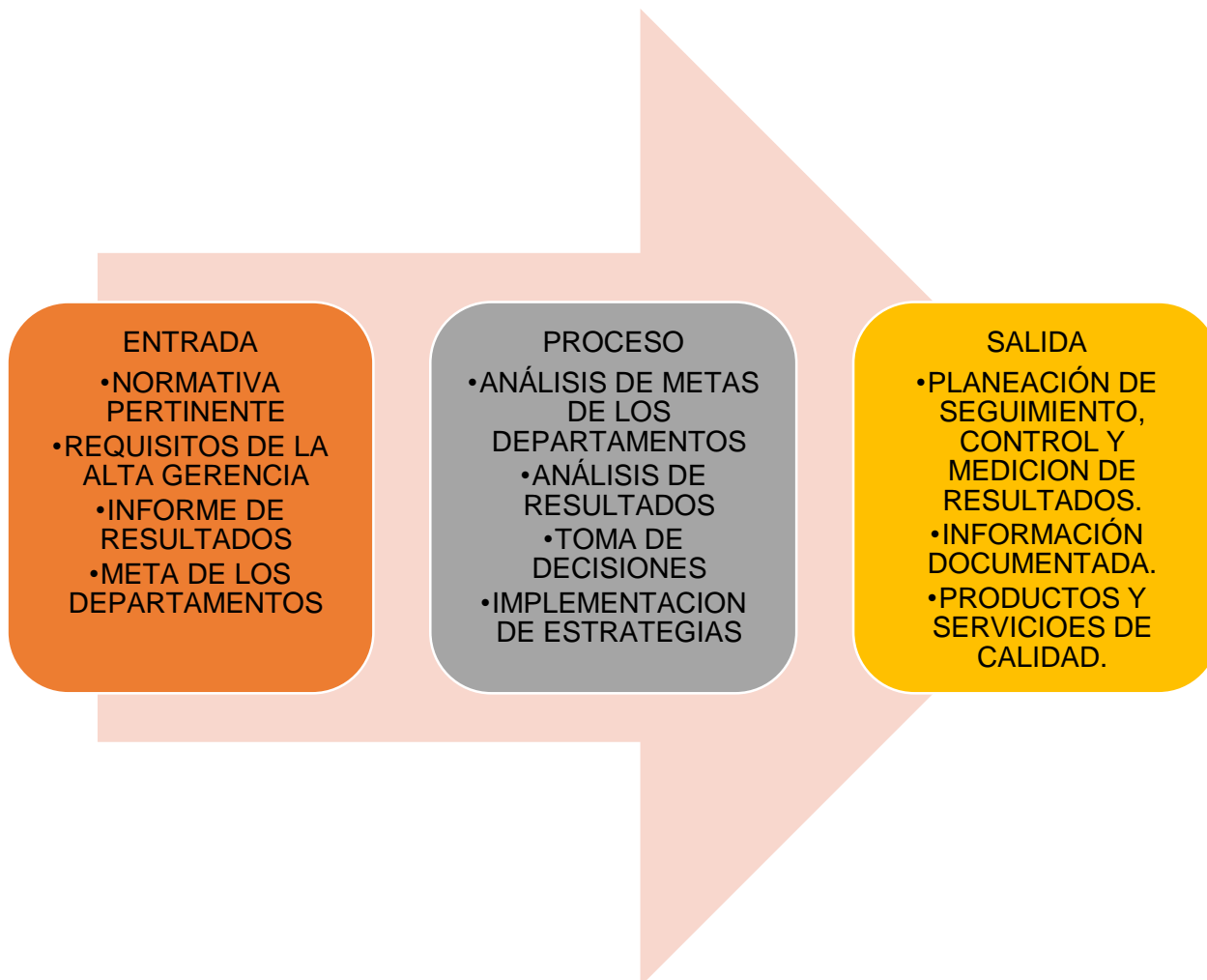


Ilustración 8 PROCESO PARA CUMPLIR OBJETIVOS

3.6.1. Para el cumplimiento de nuestros objetivos, la empresa CAFRISUR determina la siguiente:

Acciones a tomar	Recursos a utilizar	Responsables	Finalización	Evaluación de resultados
Identificación de los riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> Resultados de auditorías internas. No conformidades Listas de control. Objetivos y/o metas de cada departamento. 	Encargado del departamento	Fechas establecida en el cronograma de actividades	Comparación de resultados y listas de control
Análisis y ponderación.	<ul style="list-style-type: none"> Listas de control Diagramas 	Encargado del departamento	Fechas establecida en el cronograma de actividades	Graficas de resultados
Planteamiento de alternativas.	<ul style="list-style-type: none"> Lista de posibles estrategias a utilizar. Lluvia de ideas 	Encargado del departamento	Fechas establecida en el cronograma de actividades	Estrategias por ponderación.
Toma de decisiones basadas en el nivel de riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> Selección de estrategias 	Encargado del departamento	Fechas establecida en el cronograma de actividades	Estrategias

Implementación de la planificación de riesgos. (Guiarse de un cronograma de actividades)

<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de las estrategias • Computadora. • Recursos financieros. 	Encargado del departamento	Fechas establecida en el cronograma de actividades	Realización de la actualización de los diagramas
--	----------------------------	--	--

Tabla 3 REQUISITOS PARA EL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

3.6.3 Planificación de cambios

La empresa CAFRISUR desarrolló la siguiente metodología para la planificación de los cambios que se presentan en la organización:

MÉTODO PARA CAMBIOS EN EL SGC

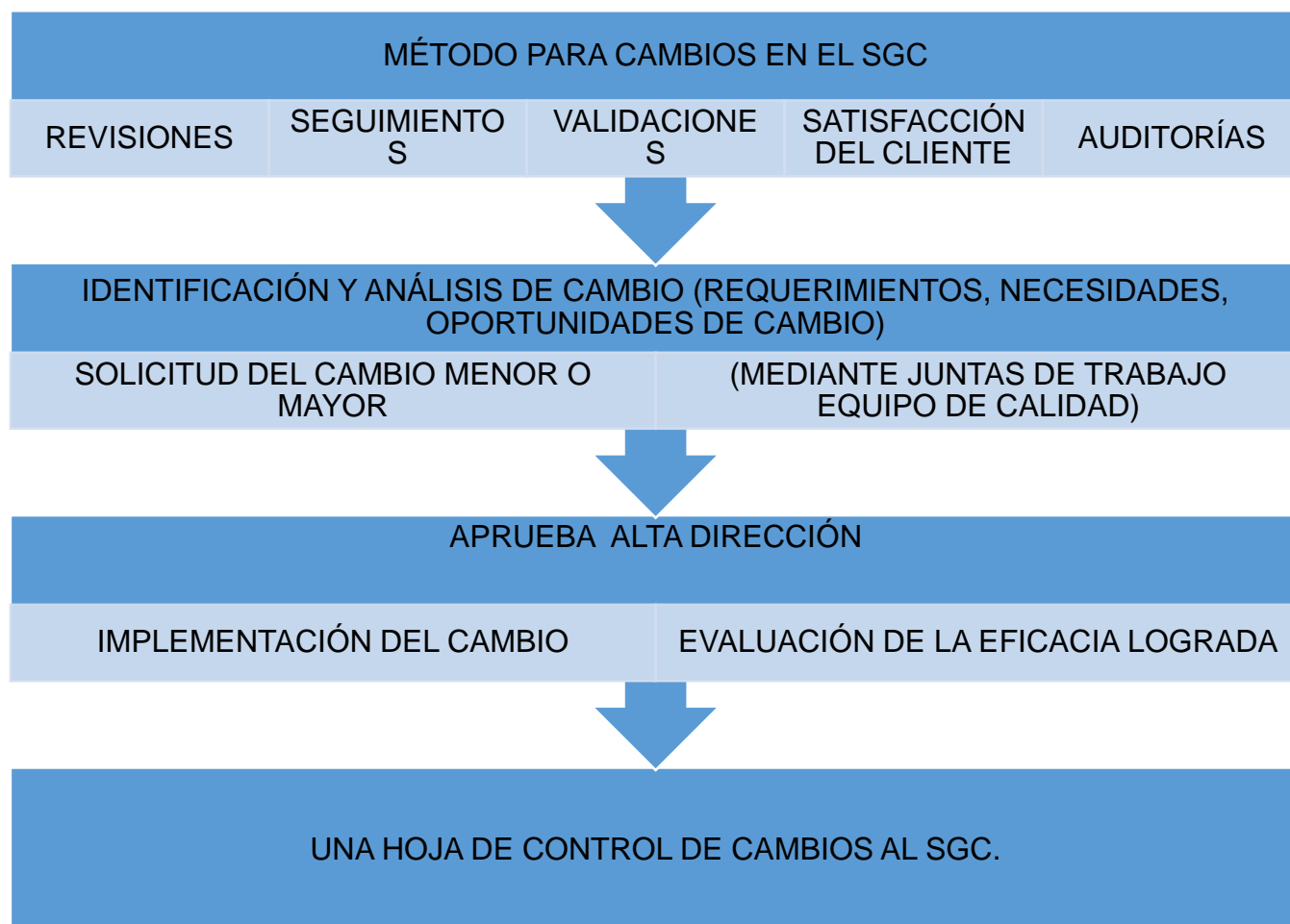


Ilustración 9 MÉTODO PARA CAMBIOS EN EL SGC

3.7. APOYO

3.7.1 GENERALIDADES

Hemos determinado los medios que nos permitan proporcionar y asegurar la disponibilidad de los recursos económicos necesarios para el establecimiento, implementación y mejora continua del SGC considerando las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes, así como asegurar que los servicios suministrados externamente sean conformes a los requisitos mediante el procedimiento de ingresos, egresos y proveedores.

3.7.2 Recursos Humanos

La empresa define y emplea un proceso para asegurar que el personal que realice actividades que afecten a la calidad del servicio dispone de la competencia, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

Dicho proceso incluye la determinación de las competencias necesarias mediante la definición de los perfiles de formación y experiencia para cada puesto de trabajo, la planificación de las actividades de formación, la evaluación de la eficacia de las actividades y la sistemática de registro de dichas actividades. Incluye también las acciones destinadas a asegurar la toma de conciencia del personal respecto a la importancia de sus actividades en la consecución de los objetivos de la calidad.

3.7.3 Infraestructura

CAFRISUR S.A de C.V. determina, proporciona y mantiene los recursos de infraestructura necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. La determinación y mantenimiento de estos recursos es siempre una actividad incluida en la planificación de la calidad, y la especificación de su necesidad se documenta en cada uno de los procesos en que se utilizan.

Los recursos de infraestructura incluyen, entre otros, los edificios, almacenes, instalaciones, informática, comunicaciones, transporte etc.

Asimismo, que sea una infraestructura segura y regida bajo la NORMA Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009 (Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios) de acuerdo a los apartados:

6. Fábricas de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios
7. Establecimiento de servicio de alimentos o bebidas

Que especifican los requisitos necesarios sobre las infraestructuras de las empresas de acuerdo al organigrama.

Departamento	Comunicación	Maquinaria y equipo	Mobiliario	Herramientas
GERENCIA GENERAL (Baño, comedor, sala de juntas, oficina principal)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Computadora ✓ Teléfono 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Escritorio ✓ Sillas ✓ Impresora ✓ Aire acondicionado ✓ Cafetera 	
CONTABILIDAD Y (Oficina principal, baño, comedor)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Computadora ✓ Teléfono 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Escritorio ✓ Sillas ✓ Impresora ✓ Aire acondicionado ✓ Cafetera 	
PRODUCCIÓN (CÁMARAS DE REFRIGERACIÓN)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Teléfono 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tanques de refrigeración ✓ Cámara de hielo 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Taras, cubos de almacenamiento para estibar los productos 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diablo para transportar el producto
ALMACÉN (baño, recepción)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Teléfono 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Transporte 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Anaqueles 	
LOGÍSTICA(baño, oficina principal, comedor)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Computadora ✓ Teléfono 		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Escritorio ✓ Sillas ✓ Impresora ✓ Aire acondicionado ✓ Cafetera 	

Ilustración 10 INFRAESTRUCTURA DE LA EMPRESA

3.7.4 Ambiente de trabajo

En la medida de su necesidad para conseguir la conformidad con los requisitos del servicio, las condiciones del ambiente de trabajo se determinan en la planificación de la calidad y se especifican en la documentación de los procesos en que son requeridas.

3.7.5 Provisión de recursos

La empresa, en el ámbito del Sistema de Gestión de la Calidad, define los procesos para la determinación y dotación de los recursos necesarios para su implementación y mantenimiento, así como para la mejora de la satisfacción del cliente. La documentación de

todo proceso incluye siempre una relación de los recursos necesarios para su satisfactoria ejecución. La responsabilidad de la aprobación de los recursos corresponde siempre a Dirección, la cual considera la adecuada gestión de los recursos como una herramienta imprescindible para la mejora continua de los procesos.

3.7.6 Recursos de seguimiento y medición

3.7.6.1 Generalidades

La empresa planifica e implanta los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto con los requisitos especificados, asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente la eficacia de dicho sistema.

3.7.6.2 Trazabilidad de las mediciones.

Es imprescindible para el sistema de gestión de la calidad documentar todas las pruebas de calidad que se realizan en los productos para contar con registros de los resultados que se han obtenido de la realización de los procesos productivos.

Estos documentos son muy importantes debido a que proporcionan evidencia de la conformidad que existe entre resultados y los estándares de calidad de la empresa. Los registros deberán ser elaborados por el personal que realiza las pruebas de calidad en el laboratorio y estas deben ser revisadas por el jefe de calidad con la finalidad de verificar que el lote que se está procesando cumpla con los estándares de calidad, debido a que, si el lote no cumple estos, tendrán que ser desechados.

3.7.7 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

La empresa **CAFRISUR** determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos a partir del análisis de las actividades internas de la misma (Matriz FODA) con el fin de hacer frente a las necesidades y tendencias cambiantes del entorno.

OPORTUNIDADES

- ✓ Introducción a nuevos segmentos de mercado.
- ✓ Alianzas con empresas del mismo ramo.
- ✓ Créditos comerciales
- ✓ Aplicación de habilidades de innovación y desarrollo en nuevas áreas.
- ✓ Ampliación del portafolio corporativo

AMENAZAS

- ✓ Ataques al negocio principal de parte de leyes.
- ✓ Incremento en la competencia.
- ✓ Cambios en los gustos del consumidor.
- ✓ Cambios en factores demográficos dependiendo la temporada.

- ✓ Inseguridad
- ✓ Competencia

FORTALEZAS

- ✓ Variedad de productos para los diferentes clientes y actividades que ofrecen.
- ✓ Presenta habilidades de liderazgo e innovación en sus áreas de desarrollo.
- ✓ Capacidad para manejar y adaptar los cambios estratégicos.
- ✓ El personal Posee conocimiento amplio en el desarrollo de las actividades.
- ✓ Equipo de Refrigeración.
- ✓ Equipos de transporte.
- ✓ Instalaciones.

DEBILIDADES

- Escasez de personal administrativo en la empresa.
- Crecimiento sin dirección.
- Costos elevados.
- Control no planificado.
- Falta de impulso corporativo al no poseer una meta final.
- Falta de rutas de distribución.
- Mala Administración.

3.7.8 COMPETENCIA

La empresa CAFRISUR determina las competencias requeridas para cada uno de los puestos de trabajo se encuentran en el manual de puestos y funciones o manual de organización y son necesarias para el sistema de gestión de calidad de la empresa para su buen desempeño.

3.7.9 Toma de conciencia

La empresa exhibe la política de calidad en lugares clave de la empresa, se asegura que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen a la eficacia del sistema de gestión de la calidad en el cumplimiento de sus objetivos.

Es necesario que los trabajadores tengan en cuenta las consecuencias que implica el incumplimiento de los requisitos de gestión de la calidad, que sean conscientes que siempre deben actuar con principios y valores sea la situación que se les presente, siempre comprometido con la empresa.

3.7.10 Comunicación

La empresa **CAFRISUR** se encarga que la comunicación externa e interna se maneje de manera clara, precisa y de manera confidencial cuando así se debe o se requiera. Cada miembro de la organización dispone de un correo electrónico para poder comunicarse entre

ellos, cada vez que se le comunique algo deberá responder de enterado, de esta manera se asegura que no se distorsione la información, el manejo de tableros y reuniones con las partes que se les desea informar.

3.7.11 Información documentada

La información que circula en la empresa debe ser controlada de manera confidencial (**Proceso de Control de Documentos PCD-001-SGC**) a si mismo se debe contar con toda la información documentada y mantener respaldos en caso de alguna falla en el sistema.

3.7.11.1 GENERALIDADES

La empresa debe mantener documentada la información y los procedimientos requerida por la norma internacional ISO 9001:2015, así como la necesaria para eficacia del sistema de gestión de calidad, de acuerdo como se marca en el manual de calidad.

- a) Mantener los procedimientos y procesos documentados que se llevan en la empresa e identificados en Sistema de Gestión de Calidad.
- b) Una descripción de la interacción entre los procesos del SGC, descrita en los diagramas de Interacción de Procesos. (Descripción escrita de los procesos).

3.7.11.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Si la empresa actualiza su información documentada, la organización debe asegurarse de que cumpla con los requerimientos marcados en la norma ISO 9001:2015.

Se debe identificar y describir la información que se actualiza (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia) ya que es importante para poder controlar la información documentada. (**VER ANEXO CONTROL DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA**).

3.8. OPERACIÓN

3.8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL

La empresa **CAFRISUR** planifica, implementa y controla los procesos relacionados con la gestión de sus productos, así como también la ejecución de sus servicios relacionados con los siguientes departamentos: Almacén, Logística y Contabilidad.

Tomando en cuenta la metodología y planeación para abordar riesgos, oportunidades, el cumplimiento de los objetivos de calidad y los cambios que puedan presentarse.

A partir de esto, la organización determina los requisitos de sus productos, servicios y procesos con base a lo siguiente:

	Requisitos y criterios de aceptación	Recursos	Controles	Información documentada
Productos	<ul style="list-style-type: none"> - Almacenar a una temperatura controlada de 18°C. 	<ul style="list-style-type: none"> - Taras 	El responsable del seguimiento se asignara por la persona en turno y se hará cargo de determinar si los productos cumplen con los requisitos y criterios antes establecidos.	Las listas de verificación se guardan en un registro para su posterior captura y resguardo en archivos físicos y digitales, para mantenerlos resguardados y de fácil acceso.
Servicios	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplen con la atención rápida y oportuna de los clientes y proveedores. - Poseen un fácil acceso de contacto (número telefónico y página de Facebook). - Poseen una planeación para el cumplimiento de atención a los clientes y proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos materiales - Recursos económicos 	El control de los servicios se llevara a cabo mediante el uso de un cuestionario aplicado a clientes y proveedores vía telefónica o personal, según sea el caso, utilizando el formato de cuestionario (Cuestionario a Proveedores o Cuestionario a Clientes).	La información obtenida por las respuestas de los cuestionarios se estudia, registran y se mantiene en formatos digitales y físicos para su posterior análisis.
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Tienen parámetros establecidos para el control de las operaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos materiales 	Para el control de los procesos el encargado en turno deberá verificar la información generada durante el desarrollo	Las listas de verificación son capturadas y archivadas en

	<ul style="list-style-type: none"> - Existe una planeación respecto a la realización de los mismos. - Cumplen con los requisitos de otras normas pertinentes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos económicos - Recursos tecnológicos 	de los mismo aplicando el formato de Lista de Verificación de Procesos	formato digital y se guardan en el archivo físico
--	---	--	--	---

Tabla 4 Determinación de los requisitos para los productos y servicios)

3.8.2 Planificación del diseño y desarrollo

En la planificación del diseño y desarrollo de productos y servicios la empresa toma en consideración aspectos fundamentales para la metodología desarrollada, considerando todas las actividades de revisión, verificación y control necesarias para el buen desempeño de las actividades dentro del proceso de diseño de productos y servicios, así como la participación de las personas a las que les compete dicho procedimiento. (*Ilustración 11*)

Toda la información relacionada con la planificación en el diseño de productos y servicios llevarán un control y registro en documentación física y digital a fin de resguardar, mantener y preservar la información para usos futuros para los fines que requiera la organización.

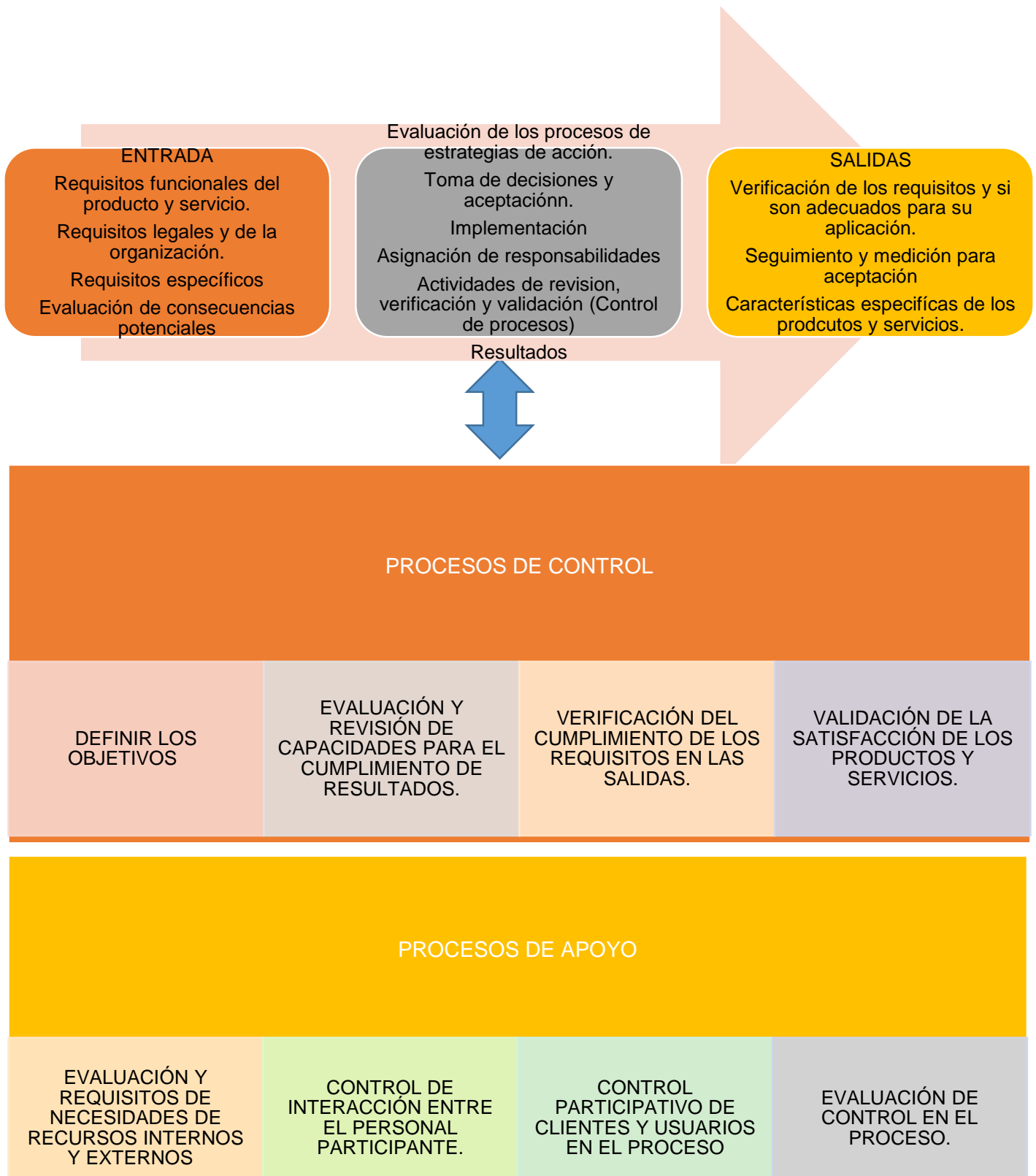


Ilustración 11 METODOLOGÍA DESARROLLADA -PLANIFICACIÓN DEL DISEÑO Y DESARROLLO

3.8.2.1 Entradas para el diseño y desarrollo

La organización determina los requisitos para las entradas en el diseño y desarrollo de nuevos productos con base a la metodología desarrollada en el punto 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo, para ello se consideraron criterios de aceptación tales como características fundamentales de los productos y servicios, los requisitos legales y los específicos por la empresa **CAFRISUR (Tabla 4 Determinación de los requisitos para los productos y servicios)** y aspectos negativos como consecuencias inherentes a los riesgos en los productos y servicios.

Toda la información relacionada al determinar los requisitos para las entradas en el diseño y desarrollo de productos y servicios llevaran un control y registro en documentación física y digital a fin de resguardar, mantener y preservar la información para usos futuros para los fines que requiera la organización.

3.8.2.2 Controles del diseño y desarrollo

Para el diseño y desarrollo de productos y servicios la empresa CAFRISUR utiliza los controles apropiados para la correcta realización de las actividades en la planificación de este proceso. Estos controles están plasmados en la metodología desarrollada el punto 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo.

Para establecer estos controles la organización tomo en consideración aspectos específicos tales como las revisiones para evaluar la capacidad en los resultados del diseño y desarrollo para cumplir con los requisitos del proceso.

Así como también todas las actividades de verificación para asegurarnos que las salidas del proceso de diseño y desarrollo cumplen con los requisitos establecidos por la empresa al igual que satisfacen con todos los requerimientos necesarios para su correcta aplicación y uso previsto.

3.8.2.3 Salidas del diseño y desarrollo

La empresa **CAFRISUR** ofrece productos con la más alta calidad en el desarrollo del mismo, por ello es necesario tener en cuenta todos los requisitos que se demandan y así ser una empresa altamente competitiva.

Para poder llevar el control del cumplimiento de los requisitos que se establecieron, es necesario realizar una lista de verificación en la cual se abarcan los aspectos que nos exigen nuestros clientes en relación con el proceso y con las especificaciones del producto, el responsable del seguimiento de esta actividad será la persona asignada por el departamento de Gerencia General.

Por ejemplo, algunos aspectos a considerar son los que se mencionan a continuación:

Proporciona orientación del consumo del producto al cliente

Tiene estipulado las fechas de entregas a los clientes

Se lleva el seguimiento estricto de las especificaciones del producto

La empresa está regida bajo la NORMA Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009 (Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios)

Información de producto (caducidad, precios)

Cumple con los más altos estándares de calidad

Toda la información relacionada con las salidas del diseño y desarrollo de productos y servicios llevarán un control y registro en documentación física y digital a fin de resguardar, mantener y preservar la información para usos futuros para los fines que requiera la organización.

3.9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

CAFRISUR determina los instrumentos necesarios para dar seguimiento, medición y analizar el manual de calidad e implementa los procesos de monitoreo, medida, análisis y mejora, según

corresponda:

Para demostrar la conformidad del servicio

Para garantizar la conformidad del Manual de Calidad

Para perfeccionar constantemente la efectividad del Manual de calidad

3.9.1 Medición y seguimiento.

Satisfacción del Cliente.

Se ha documentado e implantado un proceso para conocer el grado de percepción del cliente con respecto a si la empresa cumple con los requisitos especificados. La salida de este proceso se considera una entrada del proceso de análisis y consecuentemente fuente de potenciales acciones de mejora.

Auditorias.

Se establece la necesidad de efectuar auditorías internas de la calidad con objeto de determinar el cumplimiento satisfactorio y eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad por todas las partes afectadas, así como su adecuado mantenimiento. Las auditorías serán llevadas a cabo por el representante de la Dirección o por la persona por él designada de entre los auditores internos, quien realizará un informe de esta. Dirección recibirá siempre copia de este informe.

Las responsabilidades y los requisitos para la planificación y realización de las auditorías se han detallado en un procedimiento documentado. La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones

correctivas necesarias sin demora justificada para eliminar las no-conformidades detectadas y sus causas.

Auditorías internas

objeto y campo de aplicación

El presente procedimiento tiene por objeto establecer la sistemática a seguir por el Manual de Calidad para planificación y realización de auditorías internas para verificar que las actividades relativas a la calidad cumplen las disposiciones previstas y son conforme a lo establecido en las Normas de referencia: ISO 9001:2015 y los requisitos legales que le sean de aplicación

Las Auditorías de Calidad constituyen la herramienta que permite evaluar periódicamente y de manera sistemática si el manual de calidad está planificado e implementado, de tal forma que sea capaz de alcanzar sus objetivos.

Se enfoca de manera que no comprende sólo los controles tradicionales marcados por la Norma, sino que busca proteger los activos de CAFRISUR auditada en referencia al cumplimiento de las normativas que le son de aplicación (sean internas o externas), políticas.

PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

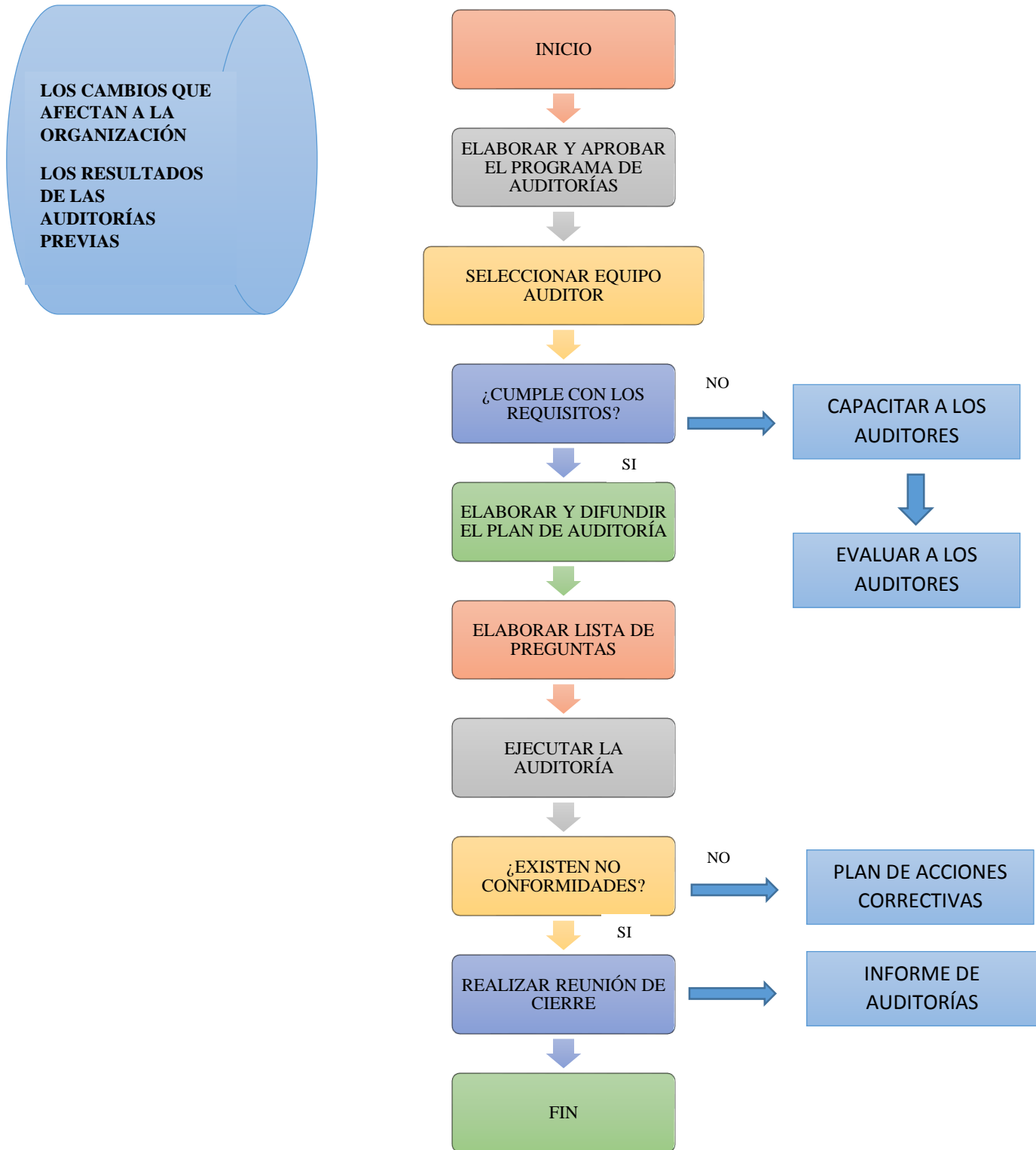


Ilustración 12 PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS

Medición y seguimiento de los procesos

En la medida de que se considere preciso, se definen, específicamente para cada proceso, las necesidades de medición y seguimiento. Estas necesidades, y la sistemática asociada, se detallan en la documentación correspondiente a cada uno de los procesos identificados en el Sistema de Gestión de la Calidad

Medición y seguimiento del servicio.

Del mismo modo, y en la medida de que se considere preciso para verificar el cumplimiento de los requisitos, se definen, específicamente para cada servicio (o familia homogénea de servicios), las mediciones necesarias.

Control del producto no conforme.

Se establece un procedimiento documentado detallando la sistemática para revisar los productos no conformes y decidir sobre su disposición.

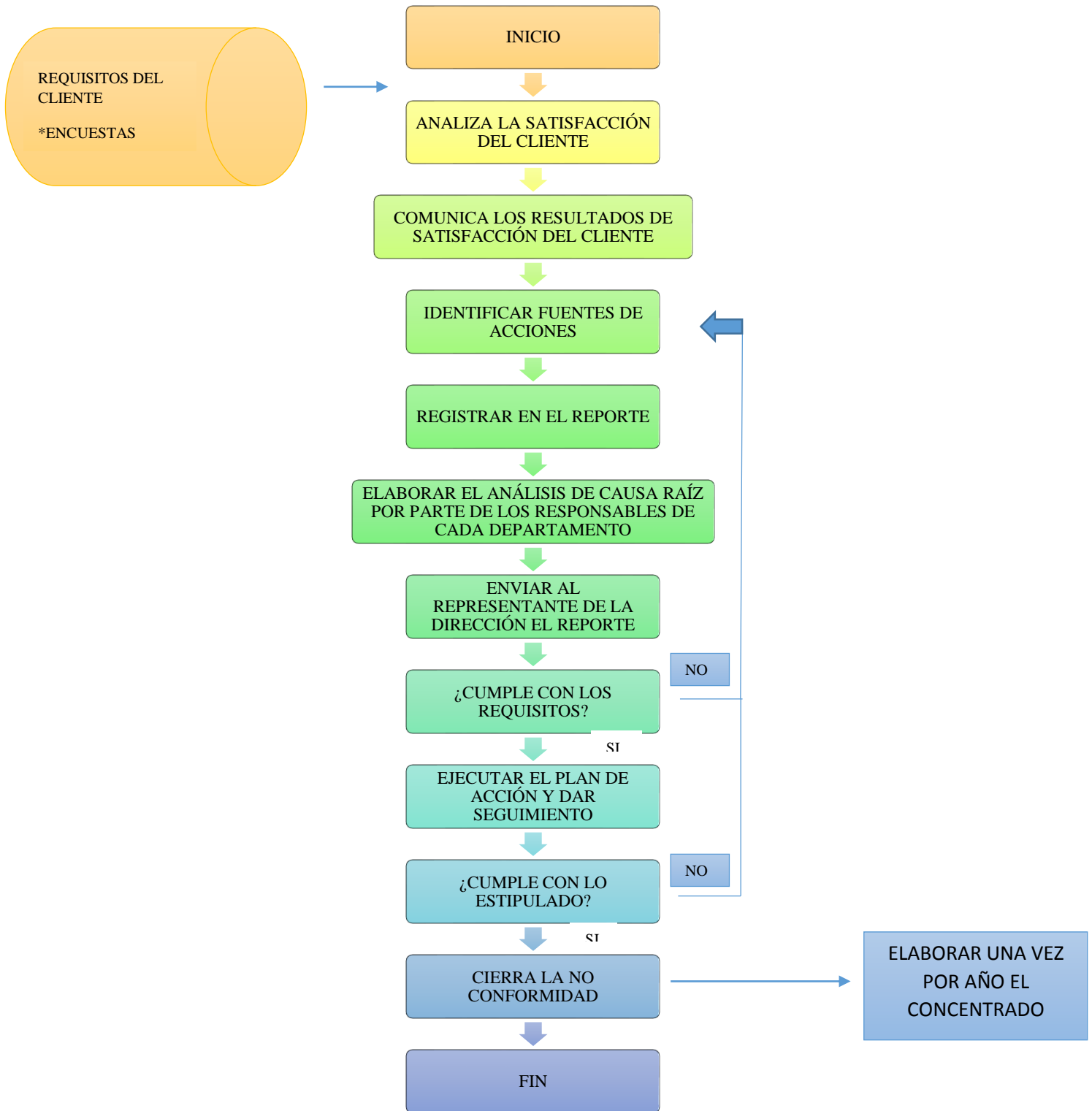


Ilustración 13 PROCEDIMIENTO DE SERVICIO NO CONFORME Y ACCIÓN CORRECTIVA O DE MEJORA

Análisis de datos.

Se define como un proceso de capital importancia estratégica el proceder a un análisis de los datos provenientes de las mediciones establecidas para cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. El objetivo de este análisis es determinar la eficacia del sistema e identificar las oportunidades de mejora continua.

Los datos objeto de análisis no se limitan a los provenientes de las mediciones, sino que pueden tener su origen en cualquier otra fuente relevante para conseguir el objetivo citado.

La salida del proceso de análisis de datos incluye la definición de indicadores, incluyendo responsable de su seguimiento, fórmulas de cálculo, clientes del indicador, etc. de forma que, en base a ellos puedan fijarse objetivos y, consecuentemente planes de acción para la mejora continua.

Producción y provisión del servicio

Control de la producción y de la provisión del servicio

La empresa **CAFRISUR** toma en cuenta la opinión de sus clientes para conocer las especificaciones de que deseen al realizar sus pedidos, de esta manera brindar un mejor servicio a los clientes. Contando con materia prima disponible en caso de un pedido extra o un pedido de manera urgente. Al igual que se puede encontrar el producto terminado en el área de almacén.

Actividades posteriores a la entrega

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización considera:

- a) Los requisitos legales y reglamentarios.
- b) Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.
- c) La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.
- d) Los requisitos del cliente.
- e) La retroalimentación del cliente.

La empresa CAFRISUR realiza las siguientes actividades posteriores a la entrega de acuerdo a los requisitos asociadas con el producto.

Ruta de trazabilidad del producto

Confirmación de entrega

Llamada al cliente y valoración del servicio.

Registro de observaciones o comentarios por parte del cliente.

Control de los cambios

La empresa CAFRISUR esta consiente de los cambios que se manejan en la empresa por eso siempre está en constante evaluación de los puntos del SGC y de esta forma mantener una documentación actualizada por cada una de las áreas de la empresa y mantener un nivel de calidad constante en el producto.

La empresa CAFRISUR se asegura del correcto control de los cambios que se presenten en la organización y para ello se apoya del Plan de cambios, metodología desarrollada en el apartado 6.3. Planificación de cambios.

Toda la información relacionada con el control de los cambios está en constante control y registro en documentación física y digital a fin de resguardar, mantener y preservar la información para usos futuros para los fines que requiera la organización.

Liberación de los productos y servicio

La liberación del producto por parte de CAFRISUR maneja un enfoque de calidad e higiene desde la entrada de materia prima hasta la salida del producto para que estos sean inocuos e idóneos para el uso previsto. Para lograr la calidad del producto se han aplicado prácticas de higiene a lo largo de todo el sistema de producción, se realizaron estos enfoques al observar otras pequeñas empresas las cuales se encuentran en dificultades para producir productos de calidad por causas de la comercialización, manipulación y procesamiento informal y no reglamentada de los productos lácteos, el nivel insuficiente de conocimientos.

Las pruebas y control de la calidad del producto deben someterse a pruebas de:

Pruebas organolépticas: Las pruebas organolépticas se realizan a los productos usando únicamente los sentidos y son las primeras que se deben realizar y registrar.

Color o apariencia: Esta prueba consiste en observar detenidamente el aspecto que tiene el producto para determinar si el producto tiene algún defecto visual. Esta es una de las principales pruebas que se realiza a la leche que ingresa a la planta de producción.

Aroma: Esta prueba consiste en analizar el olor de producto para determinar si es el característico del producto. Esta prueba se realiza principalmente a la leche entera que ingresa a la planta de producción.

Pruebas fisicoquímicas: Son las pruebas que se realizan en los productos y materia prima para determinar si sus propiedades químicas y físicas son las correctas.

Estas pruebas son las más importantes debido a que con estas pruebas se miden y registran las principales características de los productos.

Toda la información relacionada con la liberación de productos y servicios debe de estar respaldada por evidencia física de las pruebas aplicadas a los productos a fin de comprobar

la correcta aplicación de dichas pruebas, así como verificar si los productos cumplen los requisitos determinados por la empresa.

Esta información está constante control y registro en documentación física y digital a fin de resguardar, mantener y preservar la información para usos futuros para los fines que requiera la organización.

Control de las salidas no conformes

La inspección del producto es un elemento clave del control de calidad que permite verificar la calidad del producto en las diferentes etapas del proceso de producción y de forma previa a su expedición. Inspeccionar el producto antes de que salga de las instalaciones de la empresa es una forma efectiva de prevenir problemas de calidad.

Los criterios de pruebas de nuestros procedimientos de inspección abarcan la función, el rendimiento, la apariencia general y las dimensiones de los productos. Para la inspección de los productos utilizaremos la lista de verificación **Tabla 5 del Anexo**. Al tomar medidas de inspección obtenemos ciertos puntos.

Garantizar la calidad del producto

Verificar la calidad en el origen y No pagar por productos no conformes

Daños a la reputación

Anticipar retrasos en la producción y los envíos

Optimizar el presupuesto de control de calidad.

La empresa se asegura que los productos que no cumplan con las especificaciones determinadas no se procesen en el departamento de Logística para su posterior entrega a los clientes a fin de evitar conflictos con los clientes por la entrega de productos de mala calidad.

Para evitar posibles entregas indeseadas de productos a los clientes, la empresa realiza actividades de contención y separación de productos inconformes a fin de suspender su provisión posterior.

En caso de una entrega indeseada, la empresa actuara con tola la prontitud posible para resarcir el daño hacia el cliente.

Tola la información relacionada con el control de las salidas no conformes deberán describir la no conformidad, así como las acciones tomadas para prevenir el uso de esta al igual que las responsabilidades designadas al personal para asegurar que se cumplan con todas las acciones de contingencia necesarias para el control de productos no conformes.

Esta documentación está en constante control y registro en documentación física y digital a fin de resguardar, mantener y preservar la información para usos futuros para los fines que requiera la organización.

Revisión por la dirección.

Generalidades.

El Sistema de Calidad establecido de acuerdo con este documento será periódicamente revisado, para comprobar que su efectividad se mantiene. La responsabilidad de las revisiones recae directamente en la gerencia. La gerencia mantendrá un registro y archivo de todas las revisiones realizadas.

Información de entrada para la revisión.

La revisión del sistema será un proceso en sí mismo en el que la información de entrada para realizar dicha revisión por la dirección de CAFRISUR S.A de C.V. incluye:

Los resultados de las auditorías internas realizadas.

La retroalimentación del cliente incluyendo las quejas.

Estado de las Acciones correctivas y preventivas.

Seguimiento de revisiones anteriores.

Indicadores de procesos.

Cambios planificados que puedan afectar al sistema de gestión de la calidad.

Recomendaciones para la mejora.

Cualquier otra relevante para la revisión del sistema.

Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección de CAFRISUR S.A de C.V. incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

La mejora de la eficacia del Sistema y sus procesos.

La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.

Las necesidades de recursos.

La modificación o confirmación de la Política de Calidad. Este informe será la base para la adopción de las medidas necesarias para optimizar el sistema, revisar la política, establecer nuevos objetivos y conseguir la mejora continua del sistema.

PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

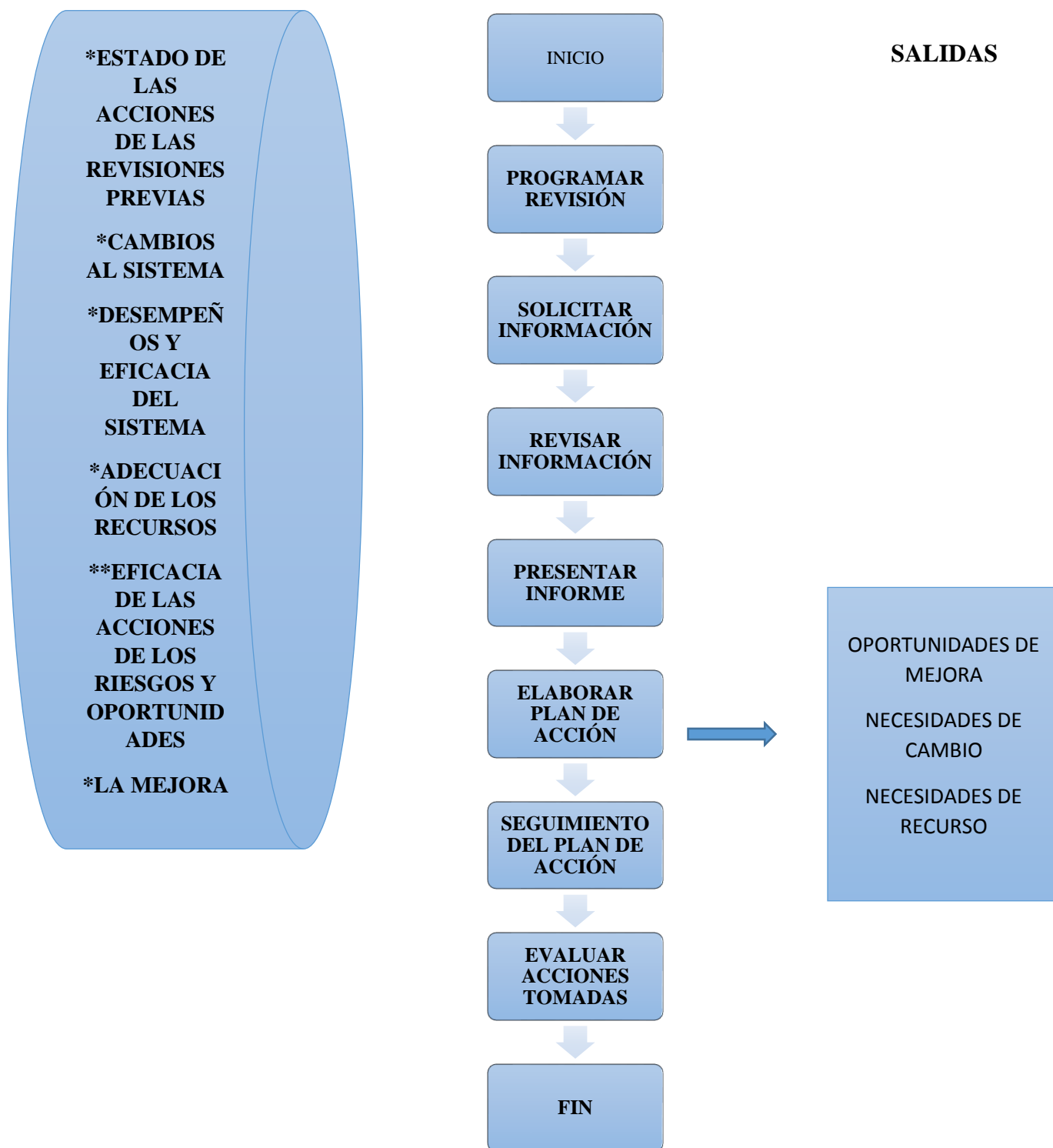


Ilustración 14 PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

3.10. Mejora

Mejora continua

La empresa establece acciones orientadas a la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad mediante la aplicación estricta de la Política y Objetivos de la Calidad, al análisis de los resultados de las auditorías internas, el análisis de los datos y las acciones correctivas y preventivas, todos ellos analizados y evaluados en la revisión del sistema por la Dirección.

El concepto estratégico de "mejora continua" es de aplicación general a todas las actividades o procesos que realiza la Empresa. Dentro de este contexto, la mejora continua se orienta prioritariamente hacia aquellos procesos que resultan más importantes para conseguir la satisfacción de nuestros Clientes.

La responsabilidad primaria de aplicar esta filosofía corresponde a Dirección. Las responsabilidades específicas para cada proceso quedan definidas en la documentación e instrucciones de trabajo correspondientes. Se declara también la responsabilidad extendida a todos los miembros de la empresa de aplicar con rigor los principios y la filosofía de la mejora continua en el desarrollo de todas sus actividades habituales.

Acciones correctivas

Cuando se hace patente una no conformidad grave al Sistema de Gestión de la Calidad se pone en marcha un procedimiento de acción correctiva. Las circunstancias que más frecuentemente generan dichas acciones son:

El análisis, investigación y resolución de las causas de no conformidad en los servicios.

El análisis, investigación y resolución de las causas de las reclamaciones de cliente.

Las Auditorías internas del Sistema de la Calidad.

El sistema prevé la realización de acciones correctivas inmediatas y acciones encaminadas a evitar la repetición de la causa que ha originado la no conformidad. Se mantienen registros de todas las acciones correctivas realizadas y se revisa la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

Acciones preventivas

Cuando del análisis de los datos y de las fuentes de información disponibles se derive la posibilidad de aparición de una no conformidad potencial, se inicia una acción preventiva.

Se mantienen registros de todas las acciones preventivas realizadas

CAPÍTULO IV: COSTOS

Cuando se desea realizar y ejecutar un proyecto es necesario incluir los costos en los que se incurren; en este caso la implementación de un sistema de Gestión de Calidad para **CAFRISUR**, que le permitirá adquirir la certificación de calidad y ser más competitiva.

Cotizar un salario básico de \$30,000.00 igual a \$10,000.00 diarios para un administrador de empresas que se encargue de la planeación e implementación del proyecto (Salario mensual estipulado por la empresa).

Costos del Aseguramiento de la Calidad

<i>Actividad</i>	Costos	Sub total
<i>Escoger y nombrar la persona que se encargará de conformar el comité de calidad</i>	2 Días x \$1000/día	\$20,000.00
<i>Capacitar al comité de calidad en cuanto a la implementación del S.G.C.</i>	20 Días x \$1000/día	\$20,000.00
<i>Presupuestar el costo de la capacitación</i>	20 Días x \$1000/día	\$20,000.00
<i>Adquirir la Norma ISO 9001:2015</i>		\$2,000.00
<i>Contratación de Auditoría Externa</i>	30 días x \$1000/día	\$30,000.00
Total de costos de administración		\$92,000.00

Tabla 4 Análisis Costo Beneficio

Actividad	Costos	Sub total
<i>Organizar y controlar los diferentes registros</i>	30 Días x \$1000/día	\$ 30,000.00
<i>Diseñar un manual de calidad, el cual incluya un mapa de procesos, la caracterización, estandarización de los mismos y la filosofía corporativa.</i>	30 Días x \$1000/día	\$ 30,000.00
<i>Organizar la información y asignar los recursos necesarios para el apoyo y seguimiento de estos procesos de acuerdo a los requisitos de la norma.</i>	30 Días x \$1000/día	\$ 30,000.00
<i>Establecer un proceso de control, revisión actualización y aprobación, vigencia y disponibilidad de documentos.</i>	15 días x \$1000/día	\$ 15,000.00
<i>Diseñar un manual de funciones donde se estipule tipos, medios y procedimientos de comunicación requeridos por el S.G.C.</i>	30 días x \$1000/día	\$ 30,000.00
<i>Capacitar al comité en las actividades que deba cumplir en cuanto la implementación de S.G.C.</i>	15 días x \$1000/día	\$ 15,000.00
<i>Documentar cada proceso de acuerdo a los requisitos exigidos por la norma.</i>	90 días x \$1000/día	\$ 90,000.00

<i>Establecer los criterios para la revisión, aprobación de los procesos y calificación del personal.</i>	15 días x \$1000/día	\$ 15,000.00
<i>Diseñar e implementar programas de auditoría al S.G.C.</i>	60 días x \$1000/día	\$ 60,000.00
<i>Diseñar e incluir las acciones correctivas y preventivas en el manual de calidad.</i>	30 días x \$1000/día	\$ 30,000.00
<i>Definir las políticas y objetivos de la calidad</i>	10 días x \$1000/día	\$ 10,000.00
<i>Total de costos de calidad</i>		\$ 355,000.00

Costos de producción

Actividad	Costos	Sub total
<i>Establecer los criterios y métodos para ejercer control sobre los procesos.</i>	10 Días x \$1000/día	\$ 10,000.00
<i>Diseñar e implementar los formatos para un mayor control de la trazabilidad.</i>	10 Días x \$1000/día	\$ 10,000.00
<i>Documentar e implementar los procedimientos transformación, entrega, características de calidad del producto, manipulación, duración y demás requisitos.</i>	30 Días x \$1000/día	\$ 30,000.00
<i>Total de costos de calidad</i>		\$ 50,000.00

Costos de Equipos/Herramienta de trabajo

Actividad	Costos	Sub total
<i>Laptops</i>	4 Pzas x \$15000/Pza	\$ 60,000.00
<i>Impresora</i>	1 Pza x \$ 8000/Pza	\$ 8,000.00
<i>Memoria USB</i>	1 Pza x \$300/Pza	\$ 300.00
<i>Disco Duro Portátil</i>	1 Pza x \$1500/Pza	\$ 1,500.00
<i>Total de costos de calidad</i>		\$ 69,800.00

Material/ Papelería	Cantidad	Precio	Importe
REPUESTO BOL ZEBRA AZL P-F 2pk	2	\$31.90	\$63.80
GRAPA STD BOSTITCH C/5000	1	\$18.90	\$18.90
PAPEL OFFICE DEPOT CTA C/5000H	3	\$449.00	\$1,347.00
BOLIGRAFO BIC DIAMANTE AZ 12pk	2	\$44.90	\$89.80
BOLIGRAFO BIC DIAMANTE NEG 12p	2	\$44.90	\$89.80
BOLIG RT F-301 T/NEG pza	6	\$44.90	\$269.40
CUAD FRAN SCRIBE TD 96h c7	4	\$29.00	\$116.00
SOBRE ARCHIVO VER INTERDPTOS	10	\$19.90	\$199.00
BOLIG RT Z-GRIP SURT 3pk	2	\$29.90	\$59.80
SACAPUNTAS CROC CROC B/1	2	\$21.90	\$43.80
PLUMA CORRECTORA OFFICE DEPOT	2	\$19.90	\$39.80
PROTECTOR BRIILANTE OD 200P	3	\$113.90	\$341.70
TOALLAS SANITIZANTES OD 50 HOJ	2	\$39.90	\$79.80
ENGRAPADORA DE ESCRITORIO B8	1	\$145.00	\$145.00
LAPIZ ADHESIVO OD 21g PAQ/3	1	\$25.00	\$25.00
REGLA DE ALUMINIO DE 30 CMS	3	\$12.90	\$38.70
PILA ALCALINA AA PAQ/4 OD	2	\$29.90	\$59.80
PILA ALCALINA AAA PAQ/4 OD	2	\$29.90	\$59.80
CINTA CANELA OD 48x50 6pk	2	\$82.50	\$165.00
POST-IT SS RAYAS NEON 4x4 70h3	2	\$62.50	\$125.00
BASE VENTILADOR TRANSPARENTE	1	\$129.00	\$129.00
BITACORA DE OBRA 60 JGOS DEPOT	4	\$237.90	\$951.60
BOTELLA DE TINTA CIAN 664	3	\$179.00	\$537.00
BOTELLA DE TINTA MAGENTA 664	3	\$179.00	\$537.00
BOTELLA TINTA AMARILLA EPS 664	3	\$179.00	\$537.00
MEMORIA USB KINGSTON 8GB DTSE9	4	\$99.00	\$396.00
ETIQUETAS BLANCAS 10.2X8.5CM	1	\$49.90	\$49.90
MOUSE PAD DE MEMORIA NEGRO	2	\$109.00	\$218.00
CUAD BOOK SNOOPY RAYA 140 H	5	\$59.00	\$295.00
LAPIZ MIRADO NO. 2 12 PZ	3	\$45.00	\$135.00
TOTAL DE COSTO			\$ 7,162.40

TOTAL DE COSTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL S.G.C.

<i>COSTOS DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD</i>	\$ 355,000.00
<i>COSTOS DE ADMINISTRACIÓN</i>	\$ 92,000.00
<i>COSTOS DE PRODUCCIÓN</i>	\$ 50,000.00
<i>COSTOS DE MATERIALES/PAPELERÍA</i>	\$ 7,162.40
<i>COSTOS DE EQUIPOS/HERRAMIENTAS</i>	\$ 69,800.00
<i>TOTAL DE COSTO DE IMPLEMENTACIÓN DEL S.G.C.</i>	\$ 573,962.40

Los Ingresos de la Empresa CAFRISUR llevados al presente, sin implementar el SGC son los siguientes:

BENEFICIO/COSTO

	PRESENTE
Costos de Operación de la Empresa	\$1,1196,090.15
Ingresos por Venta	\$1,777,713.39

BENEFICIO/COSTO	1.48
------------------------	------

Resumen de Beneficios/Costo sin Implementación.

Adquiriendo las siguientes desventajas:

No hay Control de Materia Prima, Desperdicios, incidentes de inocuidad en alimentos.

No se cumple con la satisfacción del cliente al 100%, Reducción de Pérdida de clientes. Estas características generan pérdidas de Ingreso. Por lo cual si tuvieran un sistema en donde existiera un mayor control de las actividades, así como del producto recibido adquirirían un porcentaje mayor a las ventas generadas. De tal forma se contempla la siguiente propuesta:

Los ingresos y costos de La Empresa CAFRISUR llevados al presente, al Implementar el SGC son los siguientes:

BENEFICIO/COSTO

	PRESENTE
<i>Costos de totales + Implementación</i>	\$1,1196,090.15+\$573,962.40= \$1770052.55
<i>Ingresos Totales + Ahorros</i>	\$1,777,713.39+200000= \$1977713.99
BENEFICIO/COSTO	1.11731936

Criterios

Sí Beneficio/Costo >1 ; Significa que la propuesta tiene beneficios a pesar de los costos incurridos.

Sí Beneficio/Costo $=1$; Significa que los beneficios que se recibirán son iguales a los costos incurridos.

Sí Beneficio/Costo <1 ; Significa que son mayores los costos incurridos que los beneficios obtenidos.

El análisis de Beneficio- Costo es una herramienta de toma de decisiones para desarrollar sistemáticamente información útil acerca de los efectos deseables e indispensables de un proyecto. En otras palabras, el análisis de costo-beneficio pretende determinar si los beneficios de una actividad propuesta superan los costos. Estas decisiones de inversión en algunos casos implican gran cantidad de gastos y sus beneficios se espera que ocurran en el menor plazo de tiempo posible, pero a veces el plazo se extiende un poco, en la mayoría de ocasiones por imprevistos que surgen en el transcurso de la ejecución.

Para el caso del presente estudio y partiendo de la situación actual de la Empresa CAFRISUR, se han identificado las oportunidades de mejora en el mismo, dichas mejoras o nuevas acciones a implementar son las que se han costeadado como parte de la inversión que se deberá hacer para implementar el Modelo del SGC. Mas sin embargo en el caso de los ahorros, no son estrictamente ingresos extra que tendrá CAFRISUR, sino que será una reducción de costos.

En conclusión, de la evaluación de B/C, podemos decir que conviene implementar el sistema de gestión ya que con los ahorros supuestos cubrimos el costo de la implementación del SGC, recordemos que los ahorros son estimaciones por lo cual pueden sufrir variaciones. La implementación de un SGC, siempre supone un costo para la empresa que muchas veces se ve como innecesario o que no nos trae ningún beneficio, recordemos que las normativas internacionales día a día, crean controles más rigurosos para garantizar la seguridad de los consumidor, por esta razón la implementación de este tipo de sistema será una ventaja competitiva en el futuro para la Empresa que haga el esfuerzo y compromiso para implementarlo, ya que, de no hacerlo se expondrá a diferentes multas, necesidad de implementar rápidamente el sistema, lo cual supone un costo más elevado en menos tiempo o en el peor de los casos el cierre temporal o definitivo de las instalaciones del establecimiento.

Una serie de beneficios si la empresa incorporase una gestión normalizada y orientada hacia la innovación, entre los beneficios descritos, se precisan los siguientes:

- mejora de las actividades de la organización
- incremento de la competitividad de la empresa a medio y largo plazo

- mayor integración de los procesos de gestión empresarial con su estrategia
- mayor eficiencia en la explotación del conocimiento de la organización
- sistematización de la incorporación de nuevos conocimientos en procesos y productos y satisfacción de las expectativas futuras de los clientes
- Disminución de No conformidades
- Aumento de lealtad de los clientes
- Disminución de quejas

En un mundo donde las preferencias o gustos de las personas son tan cambiantes, la mejor estrategia para estar a la vanguardia es tener una empresa con calidad, si , una empresa de calidad, porque si cada uno de nuestros procesos desde los administrativos hasta los productivos, tienen una estandarización en el proceso de sus actividades, sé evitaran muchos riesgos o perdidas en las empresas, ya que el enfoque de esta norma es por procesos en el que cada ciclo realiza un PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar), permitiendo así el mejoramiento continuo en los procesos y su agilidad, evitando los malentendidos con los clientes, dando como resultado una empresa con calidad y un producto de una calidad que los clientes lo notaran.

V. CONCLUSIÓN

El objetivo de mejorar la empresa les brindara la calidad para que su organización pueda responder con los compromisos adquiridos sin que la organización tenga una sobre carga o simplemente no se aproveche todo el recurso que se tiene.

La dirección de la empresa podrá delegar actividades sin dejar de vigilar y controlar cada movimiento realizado en la empresa, pero esto será más fácil. La inversión se debe hacer consciente de que es lo que se quiere y que después de hacerla se mantendrá y se aplicará en cada proceso de la organización, pues de nada servirá hacerla si solo la hacen con el objetivo de cerrar un negocio, y no con la mentalidad de formar una empresa de calidad.

Aplicar este SGC es costoso en el momento que se lleva a cabo toda la transformación en la empresa y se adapta a los procedimientos, pero es una muy buena estrategia hacia la expansión y mantenerse en nuevos mercados, podría decirse que una de las mejores decisiones, pues se indago y las empresas que la han implementado consientes les ha funcionado muy bien, han mejorado sus costos en el proceso productivo y administrativo.

Además de que es una certificación internacional lo que permite aplicar a mejores oportunidades y saber exactamente su capacidad productiva para no tener inconvenientes. Finalmente, la decisión de cómo implementarlo solo el gerente de la organización sabrá cuál es la más conveniente, y cual se ajusta a lo que quiere y cual le brinda lo que necesita.

VI. ANEXO

Producción y provisión del servicio

Se deben especificar las características de los productos, para esto se creó un formato que el cliente debe llenar. (**Hoja de Requisición de Pedido HRP-008-SGC**). (Ver en Anexo)


 CAFRISUR	<u>PEDIDO DEL</u> <u>CLIENTE</u> (ESPECIFICACIONES DEL PRODUCTO.)		CODIGO:
			VERSION: FECHA DE CREACION: REVISADO: REDACTADO POR: APROBADO POR: PÁGINAS:
Este documento no es controlado cuando está impreso. Favor de enviarlo vía correo electrónico. Verifique que sea la versión actual.			
PARTIDA	DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	UNIDAD	CANTIDAD
OBSERVACIONES			
TIEMPO DE ENTREGA			

Tabla 5 HOJA DE REQUISICIÓN DE PEDIDO

Las (Hoja de Requisición de Pedido HRP-008-SGC). Se considera una actividad de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los productos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los procesos y brindar un buen servicio.

Se cuenta con personal capacitado y competente en toda la empresa, que nos ayudan a cumplir con los objetivos y metas planteadas.

Control de las salidas no conformes

CAFRISUR, lista de verificación del cumplimiento de los requisitos del producto.



CAFRISUR, lista de verificación del cumplimiento de los requisitos del producto.

Producto: CÁRNICOS

Formato: PRODUCTO NO CONFORME PNC-1

Requisitos

					✓	X
1	Pruebas organolépticas					
2	Color o apariencia					
3	Aroma					
5	Pruebas fisicoquímicas					

Tabla 6 VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL PRODUCTO

Con estas pruebas la empresa se asegura de brindar productos de calidad que cumplan con los requisitos de los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

- i. Gonzalez, I. H. (09 de octubre de 2012). Calidad y Gestión. Obtenido de <https://calidadgestion.wordpress.com/tag/costos-de-calidad/> Arias, A. L. (16 de AGOSTO de 2014). Un buen servicio al cliente, base del éxito comercial.
- ii. Obtenido de PORTAFOLIO: <http://www.portafolio.co/tendencias/buen-serviciocliente-base-exito-comercial-54830>
- iii. Gómez, H. S. (01 de 01 de 2016). Servicio al cliente. Una nueva visión: clientes para siempre.
- iv. Medellín, Antioquia, Colombia.
- v. Arrona, F. de J. (1987) Calidad, el Secreto de la Productividad. México: Técnica SA
- vi. Colunga, C. y Arturo Saldierna. (1994) Los Costos de la Calidad. México: Panorama.
- vii. Covey, Stephen (1999) Los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva. Franklin Covey
- viii. Crosby, P.B. (1991) Calidad Sin Lagrimas. México: McGraw-Hill
- ix. Esponda, A. (2001) Hacia una Calidad más Robusta con ISO 9000:2000. México: Panorama
- x. Gutiérrez, M. (1989). Administrar para la Calidad. México: Limusa.