



**BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA**

---

Facultad de Ingeniería Química

**“IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE SISTEMAS DE  
GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO  
9001:2015 EN UNA INDUSTRIA DE ALIMENTOS”**

**Tesina Profesional**

Para recibir el título de:

Licenciatura En Ingeniería Química

**Presenta:**

**Luis Fernando Hernández Bello**

**Directora de Tesina:**

**Dra. María Dolores Guevara Espinosa**

**Asesor de Tesina:**

**Dra. María Dolores Guevara Espinosa**

---

## Índice

<b>i. INTRODUCCIÓN</b> .....	5
<b>i. Capítulo 1. ANTECEDENTES</b> .....	5
<b>Tabla 1. Relación de Principales Limitantes Identificados con Causas y Recomendaciones</b> .....	8
<b>PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	10
<b>ALCANCES Y LIMITACIONES</b> .....	11
<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	11
<b>OBJETIVO GENERAL</b> .....	12
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	12
<b>HIPÓTESIS</b> .....	12
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	12
<b>ii. CAPITULO II. METODOLOGÍA</b> .....	17
<b>IV. CAPITULO III. Resultados y Discusiones</b> .....	19
<b>INTRODUCCIÓN / GENERALIDADES</b> .....	19
<b>4.0 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b> .....	22
<b>Tabla 1.Análisis FODA</b> .....	25
<b>Ilustración 3. Mapeo de Procesos de empresa</b>	
<b>Tabla 5. Ficha de Procesos</b> .....	29
<b>Tabla 6. Tabla de Riesgo</b> .....	30
<b>5.0 LIDERAZGO</b> .....	30
<b>Gráfica 1. Tablero de Control</b> .....	31
<b>Política de Calidad:</b> .....	35
<b>6.0 PLANIFICACIÓN</b> .....	38
<b>7.0 APOYO</b> .....	42
<b>8.0 OPERACIÓN</b> .....	51
<b>9.0 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b> .....	70
<b>10.0 MEJORA</b> .....	76

V. Conclusiones y Recomendaciones .....	82
VI. Referencias Bibliográficas.....	83

## **i. INTRODUCCIÓN**

En el transcurso de la implementación de un sistema de Gestión de Calidad se tuvo la oportunidad de trabajar, mantener activa y actualizada nuestra certificación ISO 9001 en una Industria Alimentaria, debido a que dicha organización disponía de escasos recursos e información documentada. El contar con personal altamente capacitada en el tema facilita el logro de resultados debido a que dicha norma además de ser una agrupación de estándares internacionales; es un compromiso con la Calidad dentro y fuera de la organización y la Satisfacción del Cliente.

En la mencionada organización, la Calidad y Seguridad son de alta importancia. Una certificación ISO 9001 procede como un pilar muy importante debido a que guía las prácticas comerciales en dirección hacia la eficacia y mejora continua. Esta certificación no solo es un distintivo en nuestro producto y/o proceso, sino más bien son los resultados hechos con el compromiso de la participación de los colaboradores en la entrega de alimentos seguros y de alta calidad para sus clientes.

Por medio de un estudio hecho a la norma y a la organización se presenta un manual de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad con el objetivo de promover la certificación mediante las buenas prácticas de manufactura comprometiéndose con la estandarización de los procesos, la gestión de los riesgos y mejora continua el cual busca obtener un ambiente sólido que garantiza una excelente trazabilidad de los productos desde la recepción de materia prima hasta su entrega final.

## **i. Capítulo 1. ANTECEDENTES**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La industria de Alimentos a nivel mundial se enfrenta regularmente a ciertos desafíos de regulación así, algo tan común dentro de las organizaciones principalmente hablando de organizaciones de procesos y servicios, demandas de sus partes interesadas y algunas presiones competitivas que se encuentran en la obtención del producto final, en este caso Alimentos Enlatados. En este contexto, la

empresa de alimentos productora de Chiles Enlatados, identifica la necesidad e importancia de implementar un sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001.

Pese a que existe cierta dificultad por mantener altos estándares de Calidad en la producción, la organización enfrenta constantemente ciertos problemas que afectan la eficiencia de sus procesos.

Según un estudio realizado por la revista ESPACIOS con título “Sistema de gestión de calidad y certificación ISO 9001:2008- Limitantes y desafíos para las Pymes” da a conocer algunas de las complejidades que enfrentan en la implantación de un sistema bajo la norma ISO 9001.

<b>LIMITANTES</b>	<b>POSIBLES CAUSAS</b>	<b>RECOMENDACIONES</b>
Consecución de recursos por parte de la dirección para el SGC	Desconocimiento de la dirección de las actividades para asignar los rubros en el presupuesto.	Asegurar costos iniciales en la implementación de un SGC en rubros como: asesorías externas, auditorías internas, control de equipos y mediciones, insumos administrativos del área de calidad y logística de capacitaciones.
Identificación de puntos críticos en los procesos para implementar controles y mediciones	Registro abundante de datos de procesos.  Poco análisis de información de entrada.  Procesos continuos sin etapas de control.	Realizar pruebas de ensayo y medición en los puntos donde se generan salidas para nuevos procesos y/o entradas para el proceso a medir.  No es necesario medir y registrar controloes en

		todas las etapas del proceso.
Relacionar objetivos de calidad con la planificación estratégica	Ausencia de la planificación a mediano y largo plazo.  Evaluaciones del entorno.	Definir inicialmente objetivos de calidad acorde con los procesos misionales de la empresa.  Estas directrices pueden medirse con objetivos específicos de calidad. Cada directriz debe ir relacionada con un proceso.
Procesos de comunicación entre los nuevos roles designados por el proceso de calidad.	Departamentalización y burocracia excesiva.  Líneas de mando independientes.  Recurso humano limitado.	Establecer roles estratégicamente en cada etapa del proceso.  Identificar en cada departamento y en cada proceso cual es esa información de entrada para el siguiente proceso. Manejo adecuado de información tangible e intangible.
Tratamiento de acciones correctivas y preventivas como resultado de las primeras auditorías.	Poca experiencia del personal.  Temor al reporte de no conformidades.  Resistencia al cambio.	Las organizaciones deben establecer las medidas correctivas y preventivas como parte de la cultura organizacional, ya que estas surgirán no solo en

		<p>las auditorias.</p> <p>Capacitar al personal en herramientas de gestión como lluvias de ideas, diagrama causa y efecto, seis sigma, etc.</p>
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tabla 1. Relación de Principales Limitantes Identificados con Causas y Recomendaciones. REVISTA ESPACIOS. 2018.

## ANTECEDENTES DE LAS NORMAS ISO 900

### La serie inicial de normas ISO 900 (1987)

El Comité técnico 176 de la *International Organization for Standardization* (ISO/TC1 176) es el encargado de preparar y dar continuidad a las normas ISO 900. Este comité se reunió por primera vez en 1980. La norma del vocabulario para la familia ISO 900 se editó por primera vez en 1986. La serie inicial de normas ISO 900 se publicó en 1987. La primera familia de normas ISO 900 estaba formada por los siguientes elementos:

- ISO 8402, la norma de vocabulario.
- ISO 900, los conceptos fundamentales y la norma guía.
- ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003, tres normas alternativas sobre los requisitos del sistema de calidad que se usa en el aseguramiento de la calidad.
- ISO 9004, la norma guía que se usa para efectos de administración de la calidad.

### La norma ISO 9000 y el futuro

La mayoría de las personas está de acuerdo en que la ISO 900 no es sólo otra norma “de moda” del sistema de calidad, sino que ésta y las normas

relacionadas con ella, se convierten con rapidez en parte del “cemento” que mantiene unida a la economía mundial. Es tan vital como los acuerdos y tratados comerciales que se negocian entre países. Sin embargo, existen retos que deben superarse para lograr la viabilidad de normas internacionales de consenso voluntario.

## FUNCIONES DE LAS NORMAS ISO 900

- Las normas ISO 900 tienen dos funciones principales:
- Gestión de la calidad- La ISO 9004 y las consiguientes normas guía dan la pauta a los proveedores de todo tipo de productos que deseen adoptar en sus organizaciones sistemas de calidad eficaces o mejorar los sistemas de calidad con los que cuentan.
- Aseguramiento de la calidad- Las normas ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003 proporcionan los requisitos para los sistemas de calidad que servirán para que el cliente o una tercera parte que represente a los clientes, pueda evaluar si el sistema de calidad del proveedor es o no adecuado.(Peach, 1999).

A modo de resumen, la historia de la familia de normas ISO 900 desarrolladas por el Comité Técnico 176 de la organización Internacional de Normalización (ISO/TC 176), quienes se presentaron por primera vez en 1987. Este conjunto inicial de normas incluía a la norma ISO 8402 el cual jugaba un papel de “vocabulario”, ISO 900 “los conceptos guía”, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 representaban los requisitos del sistema de calidad y por último ISO 9004 la administración de calidad.

Medir las cosas correctas. En un SGC se mide la satisfacción del cliente y se busca que los procesos tengan mediciones o indicadores de desempeño. Esta es una oportunidad sin igual para que la decisión de que medir este alineada con la estrategia general de la organización, porque lo que se decide medir al final de cuentas comunica prioridades. La metodología del cuadro integral de mando puede ser útil en la construcción de estos indicadores de desempeño (Gutiérrez, 2014).

Estas perspectivas adicionales plantean solo algunos problemas específicos relacionados con la capacitación del personal, falta de comunicación y toma de conciencia de las personas, retroalimentación del cliente, baja explotación de mercados potenciales, algunos imprevistos de fallas en maquinaria y equipo, así como los costos elevados por exportación de materia prima, estas y algunas otras debilidades confronta la industria de alimentos de chiles enlatados. Con lo cual se resalta cómo la implementación de un sistema ISO 9001 puede ser la solución para estos retos.

## **PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN**

---

¿Cuál es el proceso de implementación de un SGC basado en la norma ISO 9001:2015?

¿Cuál es la importancia de mantener actualizado un manual de certificación ISO 9001:2015?

¿Cuál es la documentación necesaria para mantener un SGC basado en ISO 9001:2015?

## ALCANCES Y LIMITACIONES

---

### ALCANCE

El trabajo a presentar incluye un manual de Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de una planta procesadora de Alimentos Enlatados en base a ISO 9001:2015 realizado en un lapso de 4 meses como proyecto para acreditación del módulo I del Diplomado de Sistemas Integrados de Gestión de la Facultad de Ingeniería Química BUAP.

### LIMITACIONES

El proyecto se trabajará de manera teórica y su principal limitación es la obtención de ciertos documentos recopilados de la empresa, puesto que la organización limitó algunos documentos puesto que la información que proporciona es confidencial debido a las políticas que maneja la empresa, por lo que se reservan ciertos datos que limitaron profundizar, lo cual represento cierta dificultad para la obtención de información oportuna.

## JUSTIFICACIÓN

---

Al hacer un análisis y observar la falta de seguimiento en la actualización de un manual de implementación ISO 9001 en el área de producción de chiles enlatados, puede tener deficiencia operativa así como menor impacto potencial en los mercados nacionales e internacionales, puesto que esta decisión estratégica lo sustenta en la mejora continua, en garantizar Calidad y seguridad alimentaria, cumplimiento normativo y gestión de riesgos así como es a su vez una oportunidad para poder fomentar una buena cultura organizacional.

Según la certificadora global NQA afirma lo siguiente:

Los beneficios de implantar un SGC que cumpla con la norma ISO 9001 pueden ser de gran alcance. El simple hecho de adoptar un enfoque de procesos para las operaciones puede resaltar inmediatamente las áreas de mejora. Documentar los procesos de manera significativa también puede ayudar a comunicar acciones y estrategias de calidad al personal a todos los niveles. La formación y capacitación

están vinculadas directamente con los objetivos comerciales y el personal debe tener claro su contribución al rendimiento y al éxito en general.

## **OBJETIVO GENERAL**

---

Implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001 en el área de producción de Chiles Enlatados de una Industria Alimentaria.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

---

- Distinguir la importancia e impacto que genera la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad.
- Mostrar la diferencia y/o condiciones opuestas de tener actualizado un manual de SGC.
- Fomentar una comunicación sólida y efectiva con las partes interesadas para respaldar las expectativas y requisitos del cliente.
- Conformar un manual de implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en ISO 9001 en un caso particular de estudio de una empresa alimentaria de Alimentos Enlatados.

## **HIPÓTESIS**

---

La implementación de un Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 en la industria alimentaria permitirá mejoras significativas en la calidad de los productos, la conformidad de sus partes interesadas y la alta competitividad en el mercado. Se espera que, en la adquisición de prácticas estandarizadas, un pensamiento basado en riesgos y una cultura de mejora continua originen beneficios para la empresa de Alimentos Enlatados y que por supuesto fortalezca su posición en su ramo.

## **MARCO TEÓRICO**

---

La historia de la humanidad está ligada directamente con la calidad desde los tiempos más remotos. Ya el hombre primitivo, al construir herramientas, armas, elaborar alimentos, confeccionar la vestimenta, etc., observaba las características del producto en busca continua de mejores que le proporcionaran ventajas

competitivas. Esta búsqueda de la calidad provocó el derrumbamiento de unas culturas y el florecimiento de otras. El hierro se impuso al bronce en la fabricación de armas, el carro a la infantería; y así sucesivamente.

Esta búsqueda de la calidad supuso de hecho, la aparición de los primeros y arcaicos métodos de verificación de la misma. El primero de ellos, posiblemente se remonta a épocas anteriores al nacimiento de Cristo. En el año 2150 A.C., en la antigua Babilonia, la calidad en la construcción de casas era verificada y sancionada en el Código de Hammurabi, cuya norma 229 establecía que “si un constructor construye una casa y no lo hace con buena resistencia y la casa se derrumba y mata a los ocupantes, el constructor debe ser ejecutado”. Los fenicios también utilizaban un programa de acción correctiva para asegurar la calidad, con el objeto de eliminar la repetición de errores. Los inspectores simplemente cortaban la mano de la persona responsable de la calidad insatisfactoria. Otros ejemplos de uso de la calidad en antiguas culturas son las pirámides egipcias, los frisos de los templos griegos, etc.

Con la llegada de la Era Industrial la situación respecto a la calidad, cambió. El taller cedió su lugar su lugar a la fábrica de producción masiva, bien fuera de artículos terminados o bien de piezas que iban a ser ensambladas en una etapa posterior de producción.

La era de la revolución industrial, trajo consigo el sistema de fábricas para el trabajo en serie y la especialización del trabajo.

Como consecuencia de la alta demanda, unida al espíritu de mejorar la calidad de los productos, la función de inspección llega a formar parte vital del proceso productivo y era realizada por el mismo operario ( el objeto de la inspección simplemente señalaba los productos que no se ajustaban a las características deseadas).

Durante los años 80, se produce una gran inestabilidad, ya que los mercados son muy cambiantes. Por ello la tendencia de la calidad es a evolucionar de tal forma que las empresas se adelanten a las necesidades del mercado y a la creación de productos innovadores, por lo que la aceptación consiste en alcanzar las necesidades del cliente, aun antes de que ellos sean conscientes de ellas (requisitos latentes).

En 1987 aparecen las normas 9000 fijando un nuevo lenguaje en lo referente a la Calidad y que ha llegado a tener repercusión internacional siendo referente en esta materia.

En el inicio de los años 90, se percibe una inquietud en la sociedad por la calidad de los productos comprados, percibiéndose la calidad como procedimiento de negocio a través de toda la empresa, tomándose a los clientes internos y externos

como el eje de la actividad y se observa la necesidad de la implantación de una mejora continua.

Se elabora la ISO 9001:1994 donde se introduce el concepto de acciones preventivas para garantizar la calidad de producto previamente a la finalización del mismo.

La versión aparecida en 2000 centra su atención en encontrar los requisitos y expectativas de los clientes para el diseño de los procesos fundamentales de la organización.

2008 trajo consigo una nueva revisión que introducía requisitos legales y una mayor implicación de la dirección.

La situación actual y las tendencias de futuro, se basan en los Sistema de Gestión de la Calidad Total, Sistemas Integrados y los modelos de excelencia, que asumen todos los ingredientes del Aseguramiento de Calidad, o Gestión Integral de la Calidad, y los amplía con el fin de lograr esa orientación al cliente para ofrecerle lo que le satisfaga en todo momento, dando al factor humano y a su participación la importancia y relevancia que se merece como condición básica e imprescindible para lograr el citado objetivo. ( Cortés, 2017).

La historia expuesta resalta la suma importancia de la Calidad a lo largo del tiempo, desde sus primeros intentos de buscar una mejora en herramientas y hasta la actualidad. Es impactante observar cómo la búsqueda de la Calidad ha sido un promotor clave en el desarrollo de la humanidad.

Personalmente, opino que esta evolución trajo consigo un enfoque basado en el cliente y la mejora continua. Puesto que esta última es fundamental para el éxito de las organizaciones.

La Calidad no solo es un requisito, sino un principio para la satisfacción del cliente y la competitividad entre organizaciones. La implementación de normas ISO 9000 son movimientos y direcciones estratégicas que debería ser tomada muy en cuenta si lo que se busca es tener un mayor impacto en los clientes y la mejora de tus procesos.

Además, la historia destaca bastante la relevancia que tiene el aprender de los errores y de estar en búsqueda de la mejora. La calidad también se traduce en estar dispuesto a aprender de los errores y de siempre mejorar. Es de suma importancia que las organizaciones estén abiertas al cambio y sean proactivas en la solución de problemas.

## IMPORTANCIA DE LA CALIDAD

Particularmente, la calidad afecta a una empresa de cuatro maneras:

- 1) Costos y participación del mercado: las mejoras en calidad llevan a una mayor participación en el mercado y ahorros en los costos por disminución de fallas, reprocesos y garantías por devoluciones.
- 2) Prestigio de la Organización: la calidad surgirá por las percepciones que los clientes tengan sobre los nuevos productos de la empresa y también por las prácticas de los empleados y relaciones con los proveedores.
- 3) Responsabilidad por los productos: Las organizaciones que diseñan y elaboran productos o servicios defectuosos pueden ser responsabilizadas por daños o lesiones que resulten su uso. Esto lleva a grandes gastos legales, costosos arreglos o pérdidas y una publicidad que no evita el fracaso de la organización entera.
- 4) Implicaciones internacionales: en este momento de globalización, la calidad es un asunto internacional. Tanto para una compañía como para un país. En la competencia efectiva dentro de la economía global, sus productos deben cumplir con las expectativas de calidad y precio. (Carro, 2008)

El texto citado resalta la importancia de la Calidad en diversos ángulos y perspectivas de una organización. Tal como se menciona, la calidad es fundamental para el prestigio y la reputación de una organización, así como la falta de esta misma podría tener consecuencias legales significativas para una organización debido a que en un mundo globalizado, la calidad es cada vez más importante para la competitividad tanto a nivel empresarial como nacional.

### LA NORMA ISO 9001: 2015

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización. El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO.

### Generalidades

La adopción de un sistema de administración/ gestión de 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 administración/ gestión de calidad basado en esta Norma Internacional son:

- a) La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requerimientos del cliente y los legales y regulatorios/ 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 requerimientos del sistema de administración/ gestión de calidad especificados.

Esta norma Internacional emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planear- Hacer- Verificar- Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

El enfoque a procesos permite a una organización planear sus procesos y sus interacciones.

El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se administren/ gestión en adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúen en consecuencia.

El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de administración/ gestión de calidad como un todo. La figura 2 ilustra cómo los Capítulos 4 a 10 pueden agruparse en relación con el ciclo PHVA.(ISO 9001: 2015)

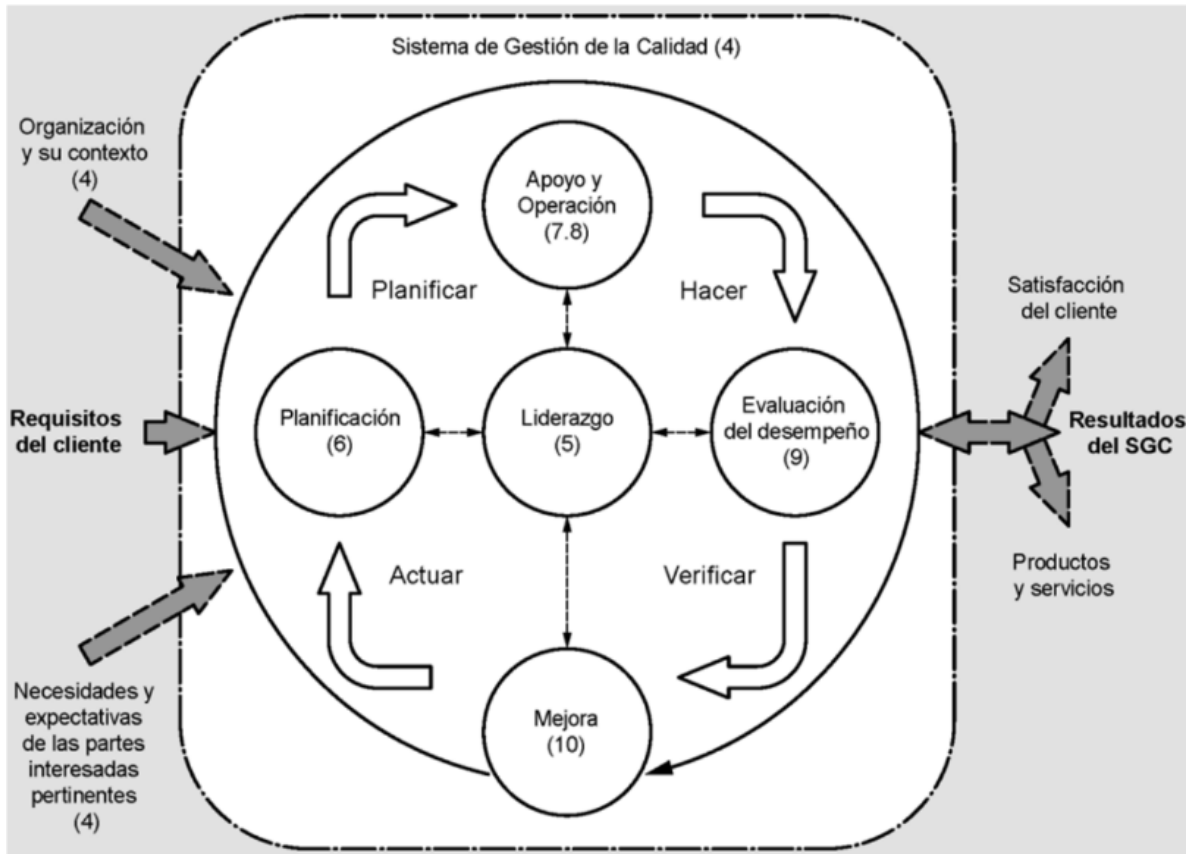


Ilustración 1. Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA. ISO 9001: 2015. 2024

El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

**Planear:** establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requerimientos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;  
**Hacer:** Implementar lo planeado;  
**Verificar:** Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas; los objetivos, los requerimientos y las actividades planeadas, e informar sobre los resultados;  
**Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño; cuando sea necesario. (ISO 9001:2015)

## ii. CAPITULO II. METODOLOGÍA

El presente trabajo tiene como objetivo principal presentar una forma práctica y eficiente de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma internacional ISO: 9001 2015 en el área de Producción de una Industria Alimentaria productora de Chiles Enlatados teniendo asesoría por parte de docentes e instructores del Diplomado de Sistemas de Gestión de la BUAP. Para esta estrategia de trabajo se tomará como base la estructura de alto nivel o High Level Structure (HLS) un marco común que permite establecer una serie de puntos que deben ser planteados en todas las Normas de Sistemas de Gestión ISO. Esta serie de Niveles buscan proporcionar coherencia y direccionar hacia la integración de los Sistemas de Gestión. Los cuales son los siguientes:

- I. CAPITULO 4.-CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN: Aborda la importancia de identificar y comprender los factores internos y externos que pueden afectar su capacidad, así como las necesidades y expectativas de sus partes interesadas. Haciendo uso de formatos como un análisis FODA para conocer sus factores internos y externos.
- II. CAPITULO 5. LIDERAZGO. Busca establecer los roles de trabajo haciendo uso de organigramas funcionales, así como las responsabilidades y compromisos de la alta dirección en relación con el SGC con encuestas a clientes, análisis de los indicadores de desempeño(el cómo estamos hoy y que podemos hacer para mejorar mañana) solo por mencionar algunos.
- III. CAPITULO 6. PLANEACIÓN. La determinación de acciones para abordar riesgos y oportunidades del SGC, el cual va ligado capítulo 4 para asegurar el Sistema y prevenir situaciones no deseados, la evaluación de puntos críticos que afecten el lograr la mejora en la trazabilidad de sus operaciones o servicios. A su vez plantea la necesidad de abordar objetivos de calidad y la planeación para lograrlos, el que se va a hacer, que recursos se requerirán, quién será responsable, cuando se finalizará y cómo se evaluarán los resultados.
- IV. CAPITULO 7. APOYO. Este punto se refiere a la provisión de recursos necesarios para la implementación y mejora considerando sus limitaciones así como la infraestructura y ambiente para la operación de sus procesos.
- V. CAPITULO 8. OPERACIÓN. Se establecen los procesos necesarios para el control de sus procesos, así como los procedimientos necesarios para proporcionar los productos y servicios de la organización, es decir el control de cambios en los requerimientos, la planeación de su diseño y por supuesto el seguimiento a las entradas y salidas de sus productos. Así como el “control” de las salidas de sus resultados no conformes.
- VI. CAPITULO 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO. Toma en cuenta el análisis, la medición y evaluación del desempeño del SGC, mediante la realización de auditorías internas y la revisión por la alta dirección los cuales deben llegar a una conclusión final tomando decisiones capaces de detectar

oportunidades de mejora, implementar algunos cambios en el SGC y la necesidad de proveer recursos extra que hagan falta.

- VII. CAPITULO 10. MEJORA. El último punto busca crear conciencia sobre la importancia de encontrar oportunidades de mejora, las cuales siempre habrá. Haciendo uso de recursos para cumplir los requerimientos del cliente, la no conformidad y las acciones correctivas, sólo por mencionar algunas. Todo esto con el objetivo de mejorar la eficacia global del SGC.

Tal como se mencionó el ciclo PHVA o también conocido como PDCA es un modelo de gestión desarrollado por W. Edwards Deming. Y aborda un proceso iterativo de cuatro pasos: Planear, Hacer, Verificar y Actuar. El cual promueve que todos los que integran a una organización, conozcan sus objetivos, obtengan las metas esperadas, analicen el resultado y actúen en consecuencia para mejorar día a día.

#### IV. CAPITULO III. Resultados y Discusiones

A continuación, se muestra el manual elaborado en base a la producción de Chiles Enlatados tomando en cuenta la estructura de alto nivel(HLS), es decir desde el capítulo 4 al 10 de la Norma Internacional ISO 9001:2015 en los cuales se lleva a cabo la metodología propuesta con su documentación.

#### INTRODUCCIÓN / GENERALIDADES

Nuestras oficinas corporativas se ubican en:

Carretera Puebla-Amozoc-Oriental Km 54

Col. Rafael Lara Grajales  
Municipio de Nopalucan de La Granja  
Estado de Puebla,  
C.P. 75120

En virtud de nuestro ímpetu por el progreso, en ser líder **internacional** en la producción de **enlatados**, al servicio de la industria **alimenticia**; hemos decidido documentar e implementar nuestro Sistema de Gestión de la Calidad para mejorar nuestra eficacia operacional, iniciando con la redefinición de su filosofía corporativa consistente en:

### **MISIÓN**

Elaborar productos alimenticios que nos permitan mantener un crecimiento sostenido, ofreciendo a nuestros consumidores productos de alta calidad, garantizando a nuestros colaboradores la posibilidad de desarrollar sus competencias laborales, contribuyendo a mejorar nuestra comunidad y medio ambiente.

---

### **VISIÓN**

Ser la compañía de alimentos con las marcas más fuertes y de mayor crecimiento del país, llevando la herencia y el sabor de México al mundo.

### **VALORES**

- **Responsabilidad.**- Tenemos la habilidad para responder por los compromisos asignados por la Empresa con motivación, decisión y disciplina, asumiendo las consecuencias por las acciones o por las omisiones de esos actos.
- **Respeto.**- Desarrollamos la sensibilidad para reconocer y valorar a las personas, el medio ambiente y los bienes de la organización propiciando armonía en las relaciones interpersonales, laborales y comerciales.

- Pasión.- Nos apasiona lo que hacemos, trabajamos con energía y sentido de urgencia.
- Soñar.- Creemos que todo es posible y lo hacemos realidad.
- Emprendimiento.- Somos emprendedores, creamos nuevas y mejores oportunidades
- Trabajo en equipo.- Buscamos el aprendizaje continuo, alcanzamos resultados en equipo y con el mejor talento Generamos un apoyo entre nosotros, permitiéndonos aprender unos de otros, y trasladar este conocimiento al trabajo, para beneficio de los clientes y la empresa.
- Honestidad.- Somos transparente, no tomamos atajos, hacemos siempre lo correcto con nuestro equipo, proveedores y clientes. Garantizamos la objetividad, independencia de criterio y confidencialidad en la relación con nuestros clientes.
- Disciplina.- A través de la gestión, cumplimiento de procesos y rutinas, garantizamos resultados sostenibles. Mantenemos un orden para llevar nuestros procesos más ordenados, facilitándonos el trabajo y mejora en los resultados.
- Confianza.- Establecemos relaciones fundadas en la lealtad, tanto con nuestro personal, nuestros proveedores, nuestros socios, como con nuestros clientes.
- Pro actividad.- Realizamos nuestros labores con alegría y pasión; demostrando amor por lo que se hace; inspirando creatividad, optimismo y diversión.

El presente manual tiene el propósito fundamental de establecer y describir nuestro Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), referenciando a la información documentada (procedimientos, instructivos, formatos, planes de calidad, mapas de procesos, fichas técnicas y matrices) y en general, las prácticas de negocio que son propias de nuestra organización.

Este mismo Manual del SGC, está basado en la Norma Internacional ISO-9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos y en su equivalente nacional, NMX-CC-9001-IMNC-2015

Lo anterior con el fin de demostrar nuestra capacidad para proporcionar consistentemente productos, conforme a una metodología formal y confiable basada en tecnología y filosofía de calidad, que cumplan con los requisitos de nuestros clientes y partes interesadas, incluyendo requisitos legales y reglamentarios, así como cumplir nuestra Política de la Calidad (ver 5.2) y alcanzar nuestros Objetivos de la Calidad (ver 6.2).

Nuestro Sistema de Gestión de Calidad abarca desde la identificación de la necesidad del cliente, la elaboración de productos enlatados, así como la entrega los mismos, y cualquier otro servicio posterior en caso de ser solicitado por el cliente.

## 4.0 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 4.1

#### Comprensión de la organización y de su contexto

Alimentos San Marcos S.A de C.V. planifica su filosofía empresarial y dirección estratégica basada en la definición de las directrices derivadas del establecimiento de nuestra misión.

Es por eso, por lo que nuestra organización analiza la situación actual con la que contamos en el mercado, y determina las cuestiones externas e internas, que nos son pertinentes para cumplir con nuestro propósito, misión, visión, y dirección estratégica, que afectan nuestra capacidad para lograr los resultados previstos en nuestro sistema de gestión de la calidad.

A partir del análisis de las Fortalezas Debilidades Oportunidades y Amenazas de nuestra empresa se consideran los siguientes aspectos:

#### **Externos**

**Oportunidades:**

Gracias a la aprobación obtenida en el mercado, tenemos la oportunidad de formar nuevas sociedades dentro y fuera del país llevando la gastronomía mexicana a un mayor nivel de tendencia internacional, adaptándonos a nuevas tecnologías, apoyando a agricultores nacionales y aumentando la demanda de nuestros productos gracias a las recomendaciones de nuestros clientes quienes nos impulsan día a día a ampliar nuestra gama de productos.

**Amenazas:**

A lo largo de estos años, hemos sobrepasado algunas amenazas que se ven reflejadas en diversos factores como han sido crisis económicas, cambios climáticos, aumento en costos y materia prima, escasez de recursos naturales, normativas nacionales e internacionales, existencia de plagas en cultivos, negociaciones difíciles e inclusive competencia con productos locales y transnacionales, sin embargo, la preferencia de nuestros consumidores nos ha ayudado a mantenernos dentro de la industria de alimentos, buscando siempre la mejora continua.

**Internos****Fortalezas:**

Somos una empresa socialmente responsable, con más de setenta años de reconocimiento a nivel mundial por transformar nuestra materia prima en productos de alta calidad avalados por certificaciones como FSSC 2200. Contamos con más de 123 productos en el mercado con una alta demanda respaldada por nuestros precios competitivos.

**Debilidades:**

Como toda empresa contamos con áreas de oportunidad como lo son imprevistos en maquinaria, riesgos en almacén, altos costos de producción, dependencia de cadena de

suministro e inclusive falta de comunicación entre áreas, sin embargo, identificar todas éstas, nos ha permitido trabajar día con día en ellas para así alcanzar la mejora continua.

**Véase análisis de contexto (FODA)** para obtener información sobre cuestiones internas y externas, de nuestra empresa

Bajo este contexto nuestra organización considera las principales cuestiones que inciden en la operación para responder a las demandas de nuestras partes interesadas.

Nuestra organización tiene programado realizar el seguimiento y revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas, semestralmente.

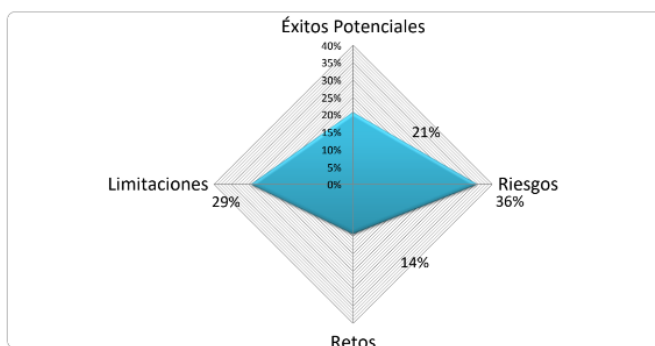
**Modelo FODA**

Criterios de Calificación	
1	Bajo Impacto
2	Medio Impacto
3	Alto Impacto

Oportunidades	Calificación	Amenazas	Calificación
Más países interesados en los productos	3	Los cambios climáticos afectan la producción	3
Aprobación en el mercado	3	Competencia directa	3
Interés en el mercado para empezar a ganar	2	Crisis económica	2
Recomendación de clientes	3	Aumento en el costo de materias primas	3
Tendencia de consumo en el mercado nacional	3	Creciente escases de agua a nivel mundial	3
Aumento en la demanda del producto	3	Interés por marcas locales	1
Apoyo a agricultores nacionales	3	Relaciones colectivas por parte de sindicatos	1
Establecer relaciones con nuevos socios	3	Existencia de plagas en los cultivos	3
Gastronomía mexicana en tendencia	2	Reto por parte de regulación de los clientes y	1
Adaptación de nuevas tecnologías	3	Cambios en las necesidades y preferencias de los consumidores	1

Fortalezas	Calificación
Alto compromiso con la calidad de los productos	3
Más de 70 años en el mercado	3
Empresa reconocida a nivel mundial	3
Intercambio comercial exterior	3
Catálogo con más de 123 productos	3
Empresa mexicana a la transformación de materia prima	2
Empresa certificada en ISO 9001 y FSSC 22000	3
Precios competitivos	3
Alta demanda en la industria alimentaria	3
Empresa socialmente responsable	3

Debilidades	Calificación
Baja explotación de mercados potenciales	3
Imprevistos de fallas en maquinaria	3
Recapitación de maquinaria, repuestos y cosas que se desgastan	1
Costos elevados por exportación	3
Riesgo en el almacenaje de envases	1
Altos costos en procesos de producción	2
Alta dependencia de materias primas	3
Falta de comunicación entre áreas	1
Elevación de costos por intermediarios	2
Necesaria adaptación ante nuevas regulaciones	1



Resultados	
Éxitos Potenciales	21%
Riesgos	36%
Retos	14%
Limitaciones	29%

Tabla 1. Análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas). Elaboración Propia. 2024

4.2

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Debido al efecto potencial en la capacidad de nuestra organización, de proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables, nuestra organización determina:

- a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.

Nuestra organización realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes y sus requisitos pertinentes. Para más información véase, **tabla de análisis de partes interesadas**.

Para satisfacción de los requisitos legales y reglamentarios véase lista de documentos de origen externo y **Matriz de identificación de aspectos legales y normativos**.

I	PERTINENTE (SIGNIFICATIVO)		REQUISITOS	ACTIVIDADES PARA CUBRIR EL REQUISITO	CUMPLIMIENTO DEL REQUISITO	HERRAMIENTAS
	SI	NO				
I N T E R N O S	INVERSIONISTAS	Si	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Negociar y cerrar acuerdos con instituciones financieras</li> <li>* Negociar y cerrar acuerdos con clientes</li> <li>* Generar estrategias para proteger el capital de la empresa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Conocer el mercado y generar estrategias financieras, evaluando riesgos</li> <li>* Establecer metas apartir del punto de equilibrio de empresa y elaborar presupuestos realistas que puedan beneficiar a la misma</li> <li>* Simular diferentes situaciones de riesgo, a través de estudios de mercado para nuevos proyectos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Verificar metas definiendo punto de equilibrio de empresa</li> <li>* Analizando resultados del cumplimiento de Objetivos y Metas</li> <li>* Evaluando la eficacia del SGC</li> <li>* Seguimiento de acciones en reuniones de SGC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Estados financieros</li> <li>* Reportes y tablas</li> </ul>
	DIRECTIVOS	Si	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Acrecentar las utilidades de la empresa</li> <li>* Incrementar eficiencia operativa</li> <li>* Coordinar personal</li> <li>* Inspeccionar procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Planificar estrategias de mejora continua</li> <li>* Supervisar las diferentes áreas de producción</li> <li>* Evaluar la producción con respecto a los indicadores del SGC</li> <li>* Actuar de forma inmediata, en caso de encontrar desviaciones en el proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Analizar de forma periodica, los resultados obtenidos de las estrategias de mejora continua</li> <li>* Comprobar el cumplimiento de las tareas realizadas por parte del personal</li> <li>* Examinar periodicamente los indicadores de SGC</li> <li>* Identificar descensos en las desviaciones del proceso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Analisis sensoriales</li> <li>* Evaluaciones laborales del personal</li> <li>* Reportes de área</li> </ul>
	PERSONAL	Si	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Gozar de los derechos como trabajadores mientras desempeñan de sus obligaciones</li> <li>* Contar con equipo de seguridad en el trabajo</li> <li>* Capacitación constante</li> <li>* Crecimiento laboral</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Poner en practica los lineamientos de la Secretaria de Trabajo y Prevención Social</li> <li>* Ejecutar los procedimientos de Seguridad e Higiene establecidos por la empresa</li> <li>* Planear y ejecutar el Progama de Capacitacion Anual</li> <li>* Evaluar las capacidades y aptitudes del personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Conocer y aplicar el Reglamento Interno de Trabajo</li> <li>* Realizar auditorias internas de buenas prácticas de manufactura</li> <li>* Auditorias Internas al área de Recursos Humanos</li> <li>* Evaluar los resultados laborales de los trabajadores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Prestaciones de ley (IMSS, INFONAVIT, etc.)</li> <li>* Capacitaciones</li> <li>* Graficos de productividad</li> </ul>

Tabla 2. Análisis de Partes Interesadas. Elaboración Propia. 2024

I	PERTINENTE (SIGNIFICATIVO)		REQUISITOS	ACTIVIDADES PARA CUBRIR EL REQUISITO	CUMPLIMIENTO DEL REQUISITO	HERRAMIENTAS
	SI	NO				
E X T E R N O S	GOBIERNO	Si	* Pagar impuestos y contribuciones * Cumplir con todas las leyes nacionales necesarias para el funcionamiento	* Realizar pagos de impuestos y contribuciones de manera regular * Realizar tramites gubernamentales necesarios para la operación de la planta	* Llevar un registro al corriente de contribuciones federales y estatales * Realizar auditorías internas periódicas en todas las áreas involucradas (Legal, R.H. Y Contable)	* Instituciones y organismos como SAT, IMSS, STPS, INFONAVIT, Protección Civil etc.
	BANCOS	Si	* Conservar las cuentas bancarias con los recursos necesarios para realizar cualquier operación * Pago de intereses en tiempo y forma	* Apertura de cuenta empresarial * Tener un historial crediticio limpio	* Contar con chequera, firma electronica y banca movil * Contar con dirección fiscal para recibir estados de cuenta	* Herramientas multimedia y medios electronicos * Chequera
	SOCIEDAD	Si	* Generar fuentes de trabajo * Evitar la contaminación del medio ambiente	* Planear un programa de reclutamiento de talento local * Planear programas de reforestación o limpieza urbana * Cumplir con los lineamientos legales locales, estatales y federales pertinentes al cuidado del medio ambiente	* Supervisar el cumplimiento de los programas por parte de la gerencia de gente y gestión * Contar con evidencia de los tramites realizados en las dependencias encargadas del cuidado del medio ambiente	* Medios de difusión (Redes sociales y radio) * Permisos y documentación de tramites
	CLIENTES	Si	* Hacer del conocimiento publico las características y especificaciones del producto * Satisfacer las expectativas y necesidades del cliente * Cumplir con los requerimientos de tiempo de entrega del producto * Contar con certificados de calidad	* Diseñar un etiquetado de fácil entendimiento * Utilizar los procedimientos de servicio a cliente y logística * Planeación por parte del departamento de Logística y Transporte * Realizar auditorías internas y externas para cubrir certificaciones alimentarias	* Verificar que el etiquetado cumpla con la aprobación del cliente y las normativas * Realizando un estudio de mercado * Implementación del programa de retroalimentación tiempo de entrega * Obtener certificaciones como FSSC22000 o ISO 9001	* Etiquetas comprensibles * Campañas de servicio al cliente * Encuesta de satisfacción al cliente * Normas correspondientes
	PROVEEDORES	Si	* Solicitud de cotización de materia prima * Orden de compra	* Especificar la cantidad y características de la materia prima requerido * Pago y recepción de la materia prima	* Evaluar las características de la materia prima ofertada * Evaluación de las entregas	* Cotizaciones y muestrario de materia prima * Check list de entregas
	ORGANISMOS NORMATIVOS	Si	* Cumplir con la normatividad y lineamientos legales pertinentes (calidad, medio ambiente y seguridad laboral)	* Cumplir con los requisitos expuestos de cada organismo	* Realizar auditorías internas periódicas para asegurar el cumplimiento de las normativas * Llevar un control de permisos y certificados	* Reportes de auditorías * Expediente correspondiente a cada organización
	ORGANISMOS CERTIFICADORES	Si	* Ejecución de auditorías externas * Aplicación de acciones correctivas.	* Programación de Auditorías Internas * Identificar y aplicar acciones correctivas	* Auditorías del SGC * Cierre de acciones correctivas	* Organismo certificador * Reporte de acción correctiva

Leyes	Federativas		Estatales		Municipales		Procedimientos		Organismos Internacionales	
	Fecha emisión	Fecha de entrada en vigor	Fecha emisión	Fecha de entrada en vigor	Fecha emisión	Fecha de entrada en vigor	Fecha de entrada en vigor	Fecha de entrada en vigor	Fecha de entrada en vigor	
Ley Federal del Trabajo	27 de diciembre de 2012	1 de enero del 2013	Art. 75 del Código Civil del estado de Puebla	9 de marzo del 2013	9 de marzo del 2013	Art. 230 de la Ley Orgánica Municipal de Puebla	23 de marzo del 2013	4 de agosto del 2014	PART 351 FOOD LABELING	marzo de 2013
Ley del Seguro Social	24 de marzo de 2013	28 de julio de 2013	Art. 86 del Código Civil del estado de Puebla	9 de marzo del 2013	9 de marzo del 2013	Art. 233 de la Ley Orgánica Municipal de Puebla	23 de marzo del 2013	31 de diciembre del 2013	PART 138 – CURRENT GOOD MANUFACTURING PRACTICE IN MANUFACTURING, PACKING, OR HOLDING HUMAN FOOD (BRC)	18 de junio de 1986
Ley del IVA	12 de noviembre del 2012	1 de enero de 2013	Art. 84 del Código Penal del estado de Puebla	11 de abril del 2013	11 de abril del 2013				PART 155 – CANNED VEGETABLES (FSMA)	15 de marzo de 1997
Ley de protección a la propiedad industrial	1 de julio de 2010	1 de noviembre de 2011	Art. 85 Bis del Código Penal del estado de Puebla	11 de abril del 2013	11 de abril del 2013				PART 113 THERMALLY PROCESSED LOW ACID FOODS PACKAGED IN HERMETICALLY SEALED CONTAINERS (BRC)	28 de marzo de 2012
			Art. 305 del Código Penal del estado de Puebla	11 de abril del 2013	11 de abril del 2013				Handbook Fish Analysis	Febrero 2005
			Art. 307 del Código Penal del estado de Puebla	11 de abril del 2013	11 de abril del 2013				CODEX STAN 1-1985 NORMA GENERAL PARA EL ESTUCTURADO DE LOS ALIMENTOS PREENVAZADOS	2011
			Art. 308 del Código Penal del estado de Puebla	11 de abril del 2013	11 de abril del 2013					
Reglamentos	Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo	13 de noviembre de 2014	13 de febrero de 2015							
	Reglamento de la Ley del Seguro Social en materia de Afiliación, Clasificación de personas, Contribuciones y Seguros	6 de noviembre de 2002	2 de noviembre de 2002							
	Reglamento de Prestaciones Médicas del IMSS	30 de noviembre de 2006	1 de diciembre de 2006							
	Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado	25 de septiembre del 2014	26 de septiembre del 2014							
	Reglamento de la Ley de la Propiedad Industrial	16 de diciembre de 2010	17 de diciembre de 2010							
Normas	NOM-263-SAG-2009 Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.	1 de mayo de 2010	16 de Noviembre de 2010							
	NOM-130-SAG-1995. Bienes y Servicios. Alimentos envasados en recipientes de cierre hermetico y sometidos a calentamiento interno. Disposiciones y especificaciones sanitarias	22 de diciembre del 2010	31 de Enero del 2011							
	NOM-127-SAG-1994. Salud Ambiental. Agua para uso y consumo humano. Límites permisivos de calidad y los parámetros a que se debe someter el agua para su Potabilización.	22 de noviembre del 2000	10 de febrero de 2001							

Tabla 3. Matriz de identificación de aspectos legales y normativos. Elaboración Propia. 2024.

4.3

Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

Nuestra organización determina los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer nuestro alcance.

El alcance de nuestro sistema de Gestión de la Calidad corresponde a la certificación de nuestra empresa **Alimentos**. En la cual se lleva a cabo la producción de:

- CHILES:
  - CHIPOTLES ADOBADOS Y EN ESCABECHE

Este alcance comprende la matriz ubicada en: **Carretera Puebla-Amozoc-Oriental Km 54, Nopalucan, 75120, Puebla, Pue.**

4.4

Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

Nuestro SGC, está conformado por el personal, los procesos y los recursos que utilizamos para garantizar la calidad de los productos y servicios que creamos. Nuestra organización establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un sistema de gestión documentado, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

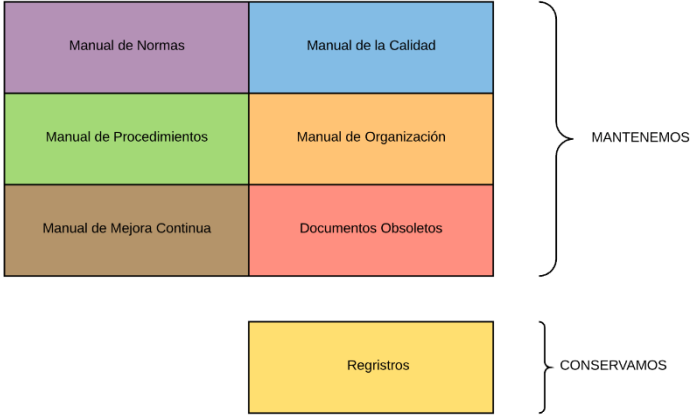
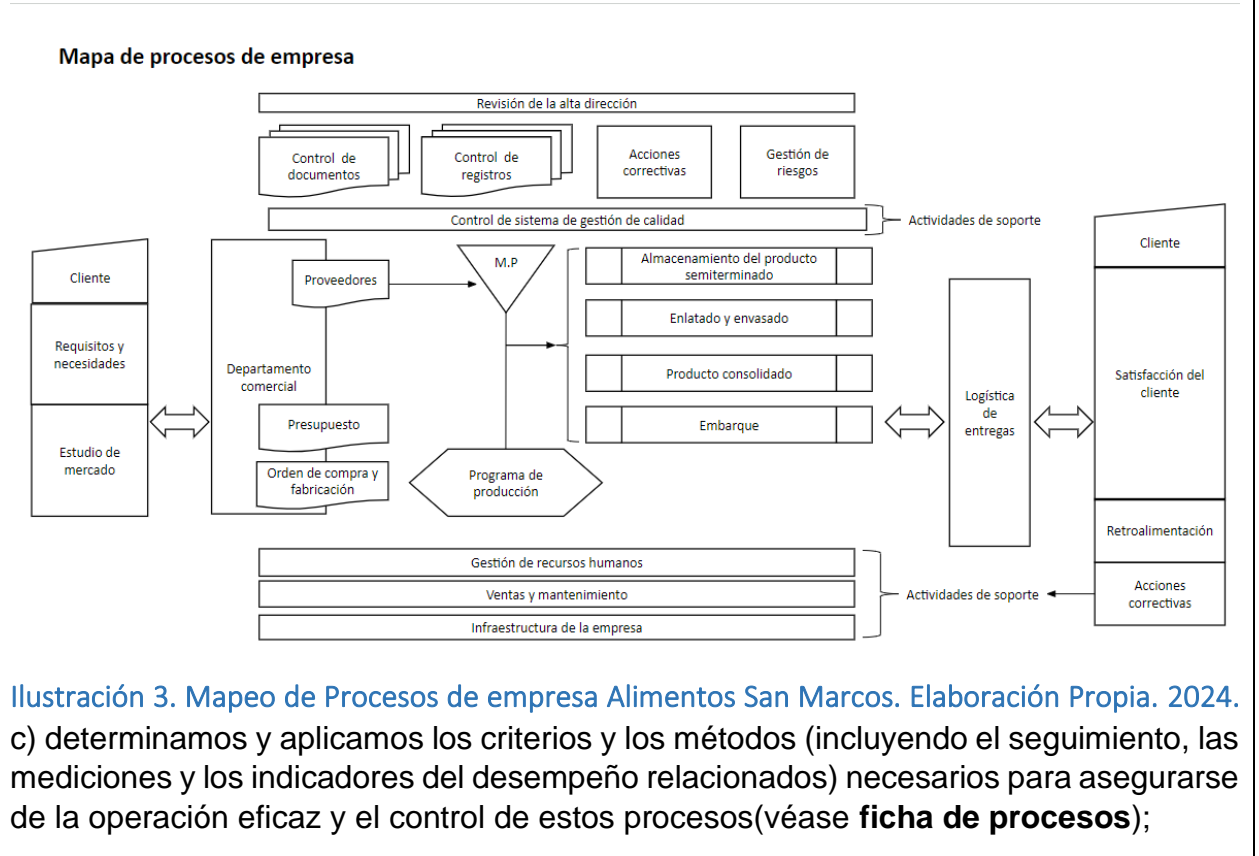


Ilustración 2. Sistema de gestión documentado. Elaboración propia. 2024.

Los requisitos de nuestro SGC implican que se determinen los procesos necesarios para el sistema de gestión y su aplicación a través de nuestra organización, para lo cual:

- a) determinamos las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos; o ficha de procesos.
- b) determinamos la secuencia e interacción de estos procesos;(véase **mapa de procesos**).



**Ilustración 3. Mapeo de Procesos de empresa Alimentos San Marcos. Elaboración Propia. 2024.**

- c) determinamos y aplicamos los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos(véase **ficha de procesos**);

FICHA DE PROCESO		FABRICACIÓN				
CÓDIGO:	REV.	EDICIÓN:	PÁGINA:	Departamento:	Fecha de llenado:	
SGC-FPRO/2023	01	Lorena Harenny Toledo Gómez	1 de 2	Calidad	09/05/2023	
01	RECURSOS NECESARIOS	REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2015	RESPONSABLE DEL PROCESO:			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal capacitado y con experiencia en la formulación de ingredientes, elaboración de alimentos enlatados y manejo de maquinaria de vacío.</li> <li>-Equipo: Montacargas, barricas, mesas de acero inoxidable, banda transportadora, lavado rotativo, <del>espreas aspersoras</del>, tanques de acero, bombas, agitadores, básculas, marmitas, dosificadores, inyector de vapor, pasteurizador, máquina de rayos x, equipo de codificado</li> <li>-Equipos de transporte y logística de materiales.</li> <li>-Personal de Ingeniería.</li> <li>-Términos temporales para el cumplimiento de objetivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>7.1.2 Personas.</li> <li>7.1.3 Infraestructura.</li> <li>7.1.4 Ambiente para la operación de procesos</li> <li>7.2 Competencia.</li> </ul>	Líder de área: Ing. Flor Marcela Jiménez Toledo			
02	DOCUMENTO DE CONTROL:	OBJETIVO:	MEDICIÓN:			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Términos temporales para el cumplimiento de objetivos.</li> <li>-Órdenes de trabajo por área</li> <li>-Programa de trabajo.</li> <li>-Normas</li> <li>-Minutas de Junta semanales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Elaboración de chiles chipotles enlatados.</li> <li>-Cumplimiento en los plazos establecidos para la obtención de los objetivos.</li> </ul>	KPI - Cumplimiento a las entregas, satisfacción del cliente, competitividad en precio, servicios y asistencia técnica.			
Elaboró:		Revisó (Nombre y firma):		Autorizó:		
Mariana Vázquez Ramírez		Luis Fernando Hernández Bello		Ing. Flor Marcela Jiménez Toledo		

**Tabla 5. Ficha de Procesos. Elaboración Propia. 2024.**

d) determinamos los recursos necesarios para estos procesos y aseguramos su disponibilidad, incluidos en la ficha de Procesos

e) asignamos las responsabilidades y autoridades para estos procesos; véase ficha de procesos, Manual de Organización que incluye descripción y perfil de puestos y Manual de Procedimientos.

f) abordamos los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6,(véase **tabla de riesgo**);

Evaluación de Riesgos			
Proceso:	Producción de chiles enlatados	Responsable del Proceso:	Liz Marie Tena Urbina
Área:	DIVERSAS AREAS	Elaborado / Revisado:	Coordinador del SGC
Equipo de Trabajo:	EQUIPO 5	Fecha:	09-may-23
Descripción del Proceso:		Coordinador del SGC	Página: 1

Linea institucional para tomar acciones																
Riesgo Alto 8 o más																
Riesgo Medio 3 a 7																
Riesgo bajo 0 a 2																
No.	Función	Riesgo	Impacto	Causa(s)	Evaluación de Impacto con Proceso Actual				Acciones para abordar los riesgos	Responsable(s)	Fecha Cumplimiento	Riesgo Actual				
					Controles de Prevención	Probabilidad (P)	Controles de Detección	Severidad (S)				R = (P*S)	Probabilidad (P)	Severidad (S)		
Área de recepción	1	Recepción de materia prima	Daños en la materia prima	Retrasos en la producción	Condiciones climáticas	Stock de materia prima	↔	Reportes mensuales	↔	3	Control estadístico de materia prima almacenada Comunicación con proveedores	Encargado de área de recepción	#####	↔	↔	1
	2	Recepción de envases	Daños superficiales en envases	Daño en la cadena de suministro	Transportación inadecuada	Ninguno	↔	Ninguno	↔	3	Enviar acompañamiento a los proveedores	Encargado de área de recepción	#####	↔	↔	1
Área de almacenamiento	1	Almacenamiento	Mal manejo de los ingredientes	Impedimento de la liberación del material	Descarte al manipular la materia prima	Ninguno	↔	Aplicar el reglamento de niveles de estiba	↔	2	Capacitación de montacargas	Encargado de área de almacenamiento	#####	↔	↔	1
Área de producción	1	Producción	Fallas en la maquinaria	Retraso en la producción	Falta de mantenimiento	Registro de mantenimiento	↔	Panel de control	↔	3	Contratación de un Ing. mecánico de planta	Encargado del área de mantenimiento	#####	↔	↔	2

**Tabla 6. Tabla de Riesgo. Elaboración Propia. 2023.**

g) evaluamos estos procesos e implementamos cualquier cambio necesario para asegurarnos de que estos procesos logran los resultados previstos;

h) mejoramos los procesos y el sistema de gestión de la calidad.

En nuestra organización mantenemos la información documentada para apoyar la operación de nuestros procesos; y conservamos la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan.

**5.0**

**5.0 LIDERAZGO**

**5.1**

**Liderazgo y compromiso**

**5.1.1**

**Generalidades**

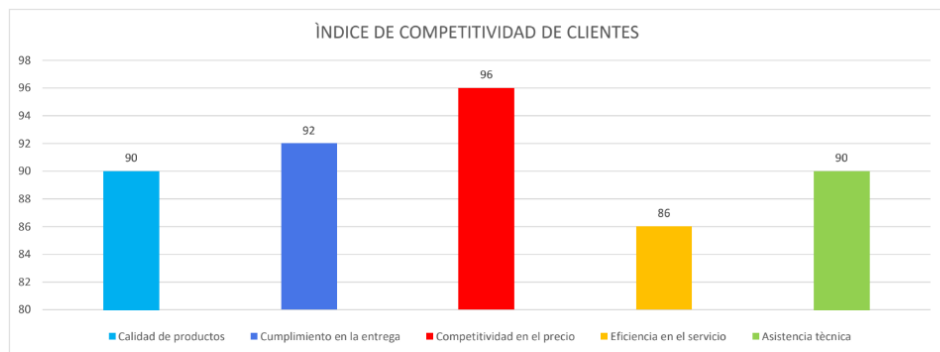
**5.1.2**

**Enfoque al cliente**

En nuestra organización, la Dirección **mantiene un compromiso** con el desarrollo, mantenimiento y mejora continua de nuestro SGC y se manifiesta a través de las siguientes actividades:

- a) asume la responsabilidad y obligación de **rendir cuentas con relación a la eficacia** del sistema de gestión de la calidad por medio del **tablero de control**;

REQUISITOS DE CLIENTES	PUNTAJE (50 PUNTOS)	PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN OBTENIDO
CALIDAD DE PRODUCTOS	45	90
CUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA	46	92
COMPETITIVIDAD EN EL PRECIO	48	96
EFICIENCIA EN EL SERVICIO	43	86
ASISTENCIA TECNICA	45	90



FUENTE: ENCUESTAS A CLIENTES

Gráfica 1. Tablero de Control. Elaboración Propia. 2023.

b) asegura 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) **asegura la integración de los requisitos** del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización.

A partir de la política de calidad, se lograron establecer las directrices, objetivos, estrategias, plan global, programa estratégico anual, plan operativo anual, así como la evaluación de resultados, los cuales han permitido que nuestra empresa **en la actualidad sea la marca favorita de todas las familias mexicanas**, cumpliendo así adecuadamente su trabajo, para la satisfacción total de nuestros clientes.

d) promueve el uso del **enfoque a procesos** y el **pensamiento basado en riesgos**; metodología obtenida por medio de la aplicación de la Matriz de Riesgos.

e) A través de **las reuniones gerenciales** que se celebran semanalmente, **se asegura que los recursos** humanos, materiales, económicos y tecnológicos para

el sistema de gestión de la calidad estén disponibles y se verifican en el tablero de control.

f) **comunica la importancia de una gestión de la calidad eficaz** y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad a través de comunicación interna con el tablero de información de **boletines, circulares o notificaciones electrónicas**;

BOLETÍN ISO			
ÓRGANO INTERNO MENSUAL DE INFORMACIÓN			
CODIGO	REVISION	EDICION	PAGINA
BISO-MAY2023	00	1	1 de 1
Número 001	Fecha 09/05/2023	Responsable Editorial	EQUIPO 5
<b>BUENAS NOTICIAS</b>		<b>AVANCES EN ISO</b>	
<p>GRACIAS A LA COLABORACIÓN DE NUESTROS CONSUMIDORES BRINDAMOS APOYO A AGRICULTORES NACIONALES</p>		<p>CERTIFICACIÓN EN ISO 9001</p> <p>CERTIFICACIÓN DE FSSC 22000 DE SEGURIDAD ALIMENTARIA</p>	
<b>REQUISITOS DEL CLIENTE</b>		<b>ACTUALIDADES</b>	
<p>ADEMÁS DE UN BUEN SABOR, ASPECTO, OLOR Y TEXTURA; NUESTROS PRODUCTOS CONTRIBUYEN A REDUCIR LOS NIVELES DE COLESTEROL GRACIAS A QUE NOS APORTAN VITAMINAS A, B1, B2 Y B3</p>		<p>LA PREFERENCIA DE NUESTROS CONSUMIDORES NOS HA AYUDADO A MANERNOS DENTRO DE LA INDUSTRIA DE ALIMENTOS BUSCANDO SIEMPRE LA MEJORA CONTINUA.</p> <p>SOMOS UNA EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE CON MÁS DE 70 AÑOS DE RECONOCIMIENTO A NIVEL MUNDIAL.</p> <p>TRANSFORMAMOS NUESTRA MATERIA PRIMA EN PRODUCTOS DE CALIDAD AVALADOS POR CERTIFICACIONES.</p>	
<b>¡ESPERA NUESTRA PRÓXIMA EDICIÓN !</b>			

Tabla 7. Boletín ISO. Formato ISO 9001. 2024.

g) asegura que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos conforme a lo establecido en el tablero de control;

h) se compromete, **dirigiendo y apoyando** a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad y proporciona rumbo, ritmo y forma de hacer las cosas;

i) A partir de la **retroalimentación** de nuestros **clientes** y **proveedores**, con opiniones obtenidas de encuestas realizadas a ambas partes, promovemos la mejora tomando acciones para incrementar la eficacia del SGC;

<b>RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE</b>			
<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>EDICIÓN</b>	<b>PÁGINA</b>
RETRO-CLIENTES	01	1	1 de 6

Clave | RC/1/Abril23

Empresa	Grupo Comercial Chedraui, S.A.B. de C.V.
Entrevistado	Victoria Gallegos
Puesto	Encargo del área de compras
Lugar y Fecha	30 de abril del 2023 en Puebla, Pue

Respetable Cliente:

Esta empresa toma constantemente acciones de mejora para elevar la calidad de nuestros procesos y los productos resultantes, y así, satisfacer cada vez mejor las necesidades de quienes se benefician con el valor que creamos, basándonos en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001:2015.

Para cumplir con este propósito le pedimos que califique los siguientes puntos marcando la cifra que merecemos, según su experiencia:

<b>CALIDAD DE NUESTROS PRODUCTOS</b>										X
¿En qué medida hemos cumplido sus especificaciones?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Sugerencia: Mantener la receta de los chipotles									
										X
¿Qué nivel nos asigna por cubrir bien sus requisitos puntualmente?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Sugerencia: Mejorar el nivel de comunicación con el que contamos									
										X
¿Qué calificación merecemos por las tarifas que aplicamos?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Sugerencia: Sus tarifas son accesibles y competitivas, mantengan esa característica									
										X
¿Cuál es su impresión por nuestra respuesta a sus necesidades?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Sugerencia: En ocasiones es difícil contactar con el encargado de las ordenes									
										X
¿Cómo califica nuestra ayuda para usar bien los servicios ofrecidos?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Sugerencia: Mejorar su tiempo de respuesta									
Sugerencia: Ninguna, gracias.										

GRACIAS

Tabla 8. Encuestas a Clientes “Retroalimentación del cliente”. Elaboración Propia. 2024

PERCEPCIÓN DE LA RED DE PROVEEDURÍA			
CÓDIGO	REVISIÓN	EDICIÓN	PÁGINA
RETRO-PROVEEDORES	01	1	1 de 6

Clave RP/1/Abril23

Empresa	GRUPO AGROINDUSTRIAL CHIAPANECO, S.C. DE R.L. DE C.V.
Entrevistado	Adolfo Ruiz
Puesto	Supervisor de ventas
Lugar y Fecha	29 de abril del 2023 en Comitán de Domínguez Chiapas.

Respetable Proveedor:

Esta empresa toma constantemente acciones de mejora para elevar la calidad de nuestros procesos y los productos resultantes, y así, satisfacer cada vez mejor las necesidades de quienes se benefician con el valor que creamos, basándonos en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad ISO-9001:2015

Para cumplir con este propósito le pedimos que califique los siguientes puntos marcando la cifra que merecemos, según su experiencia:

<p><b>OPORTUNIDAD EN LOS PEDIDOS</b></p> <p>¿En qué medida están nuestras solicitudes programadas?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th><th>6</th><th>7</th><th>8</th><th>9</th><th>10</th><th>X</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Sugerencia: Las órdenes están programadas en tiempo y forma</p>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X													
<p>¿Qué nivel nos asigna por la comunicación de las necesidades?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th><th>6</th><th>7</th><th>8</th><th>9</th><th>10</th><th>X</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Sugerencia: Son muy específicos con sus necesidades</p>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X													
<p>¿Qué calificación merecemos por nuestra forma de recibir pedidos?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th><th>6</th><th>7</th><th>8</th><th>9</th><th>10</th><th>X</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Sugerencia: La agilidad en el proceso es notable</p>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X													
<p>¿Cuál es su impresión por nuestra imagen y por nuestra conducta?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th><th>6</th><th>7</th><th>8</th><th>9</th><th>10</th><th>X</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Sugerencia: Muestran profesionalismo</p>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X													
<p>¿Cómo califica nuestra respuesta al compromiso de liquidar pedidos?</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th><th>6</th><th>7</th><th>8</th><th>9</th><th>10</th><th>X</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Sugerencia: Son puntuales en los pagos</p>	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	X													
<p>Sugerencia: Por el momento ninguna</p>																							

GRACIAS

Sus respuestas serán convertidas en requisitos de nuestro proceso de compras, para fortalecer nuestras relaciones de negocios.

Tabla 9. Encuestas a Proveedores “Percepción de la red de proveeduría”. Elaboración Propia. 2024

j) apoya otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad, para lo cual identifica los principales factores al aplicar la metodología para evaluar liderazgo.

La Dirección demuestra el liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- a) Se determinan, se comprenden y se **cumplen regularmente los requisitos del cliente**, verificando se lleven a cabo con la obtención y aplicación de las especificaciones y características en solicitudes escritas y firmadas. Así mismo, cotejar el cumplimiento de los aspectos **legales y reglamentarios aplicables**.
- b) Se determinan y se consideran los **riesgos y oportunidades** que pueden afectar a la conformidad de los productos y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente
- c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

Para ello utiliza la información que nos dan los mismos clientes acerca del desempeño de los productos que les proporcionamos, la cual está contenida en el Retroalimentación del Cliente.

5.2

Política

5.2.1

Desarrollo de la política de calidad

La Dirección ha hecho un ejercicio de reflexión acerca de lo que **debe justificar y motivar a nuestra organización** en su operación diaria, para establecer, implementar y mantener la Política de la Calidad, **asegurándose** de que se satisfacen los siguientes puntos:

- a) sea **apropiada al propósito y contexto** de la organización y apoye su dirección estratégica;
- b) proporcione un **marco de referencia** para el establecimiento de **los objetivos** de la calidad;
- c) incluya un **compromiso** de cumplir los **requisitos aplicables**;
- d) incluya un **compromiso** de **mejora continua** del sistema de gestión de la calidad.

Así, se ha llegado a la siguiente declaración de la [Política de Calidad](#):

*“Somos una empresa dedicada a la fabricación de alimentos, comprometida con la calidad e inocuidad de nuestros productos a través de personal competente, mejorando continuamente nuestro sistema de gestión. Cumpliendo con los requisitos legales, de clientes y otros aplicables, manteniendo una comunicación efectiva con nuestras partes interesadas para alcanzar nuestros objetivos.”*

## 5.2.2

### Comunicación de la política de calidad

De conformidad a la política de la calidad se llevan a cabo los siguientes aspectos **para comunicar al personal**; la información se presenta mediante comunicados impresos al personal, los cuales son colocados en el **tablero de información**.

- a) Ya que está disponible y se **mantiene como información documentada**;
- b) Se comunica, y comenta con el personal **para que se entienda y aplique** dentro de la organización;
- c) Se encuentra **disponible para las partes interesadas** pertinentes, según corresponda.

## 5.3

### Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La Dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen conforme al **manual de organización**, y se comuniquen por medio de un programa de **inducción al personal** de acuerdo al puesto de cada uno y se entiendan en toda la organización.

## ORGANIGRAMA FUNCIONAL

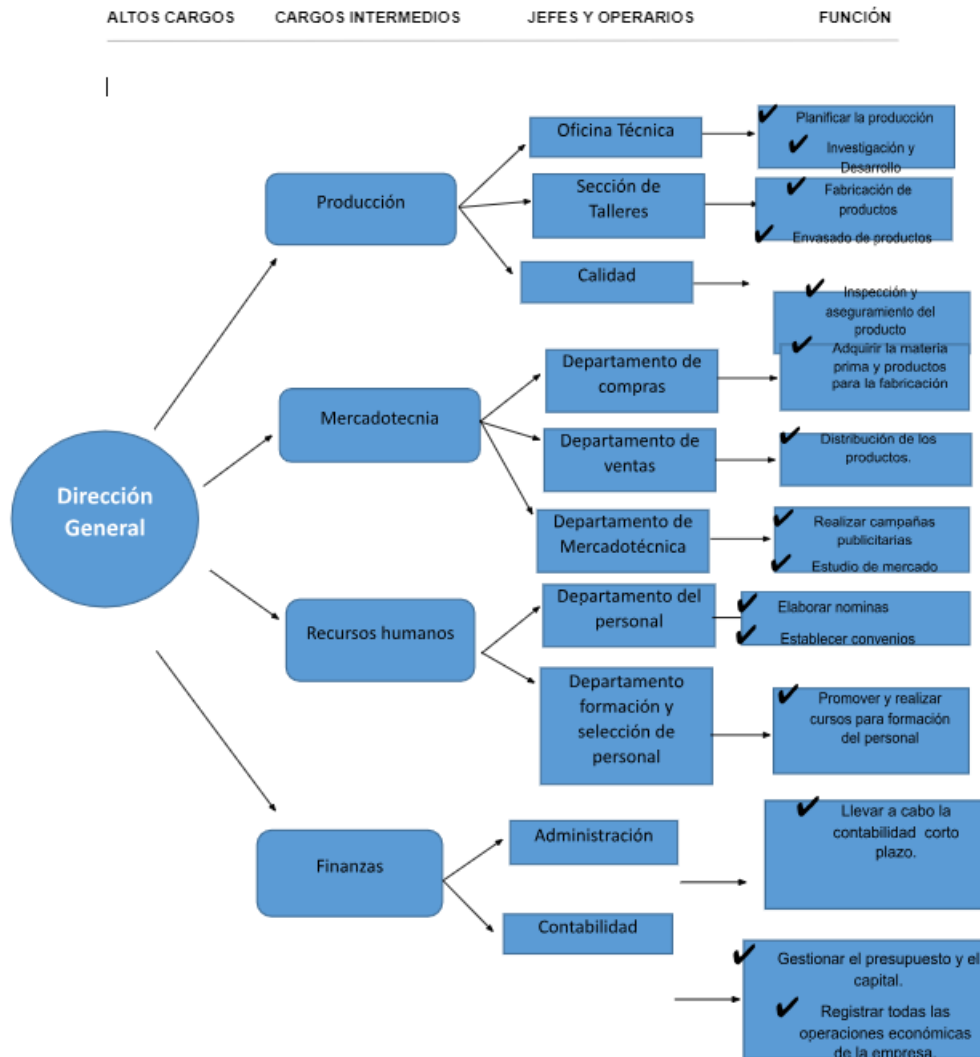


Ilustración 4. Organigrama funcional. Elaboración Propia. 2024

La Dirección y personal de administración asignan la responsabilidad y autoridad a los miembros de la organización para:

- a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad **es conforme** con los requisitos de esta Norma Internacional;
- b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las **salidas previstas**;

c) informar, en particular, a la alta dirección sobre el **desempeño del sistema** de gestión de la calidad y sobre las **oportunidades de mejora**

d) asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización; en las reuniones semanales para reafirmar este precepto

e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad **se mantiene cuando se planifican e implementan cambios** en el sistema de gestión de la calidad

A través del proceso de modificación y cambios de procedimientos o documentos; se da seguimiento y control de los aspectos que afectan al SGC para asegurar que se mantiene el sistema.

6.0

## 6.0 PLANIFICACIÓN

6.1

### Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Al planificar el sistema de gestión de la calidad, nuestra organización incorpora una política de calidad, y a partir de ésta, desglosamos las **directrices, objetivos, estrategias y plan global**; y determinamos los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- a) Asegurar que el sistema de gestión de la calidad **logre los resultados** previstos;
- b) Aumentar los **efectos deseables**;
- c) **Prevenir o reducir** efectos no deseados;
- d) **Lograr la mejora.**

La organización se basa en los resultados del FODA para determinar las amenazas y debilidades de la empresa a efecto de **establecer el plan para definir las acciones** y mejorar los aspectos que afectan a la empresa, así como **planificar**:

- a) Las acciones para **abordar los riesgos y oportunidades**;

b) La manera de **integrar e implementar** las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad; y **evaluar la eficacia** de estas acciones.

Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.

Para lo dicho contamos con **la matriz de análisis de riesgos**, que define los requisitos para:

- a) Identificar los riesgo y oportunidades
- b) Analizar el riesgo
- c) Evaluar el riesgo
- d) Tratar el riesgo

Evaluación de Riesgos

Proceso:	Producción de chiles enlatados	Responsable del Proceso:	Liz Marie Tena Utrilla	Fecha:	05-may-23
Área:	DIVERSAS ÁREAS	Elaborado / Revisado:	Coordinador del SGC		Página: 1
Equipo de Trabajo:	EQUIPO 5				

Descripción del Proceso

No.	Función	Riesgo	Impacto	Causa(s)	Evaluación de impacto con Proceso Actual			Acción(es) para abordar los riesgos	Responsable(s)	Fecha Cumplimiento	R = (P*B)	
					Controles de Prevención	Controles de Detección	R = (P*B)				Probabilidad (P)	Impacto (B)
Área de recepción	1	Recepción de materia prima	Daños en la materia prima	Retrasos en la producción	Condiciones climáticas	Stock de materia prima	Reportes mensuales	Control estadístico de materia prima almacenada Comunicación con proveedores	Encargado de área de recepción	#####	1	1
	2	Recepción de emases	Daños superficiales en emases	Daño en la cadena de suministro	Transportación inadecuada	Ninguno	Ninguno	Brindar acompañamiento a los proveedores	Encargado de área de recepción	#####	1	1
Área de almacenamiento	1	Almacenamiento	Mal manejo de los ingredientes	Impedimento de la liberación del material	Descuido al manipular la materia prima	Ninguno	Aplicar el reglamento de niveles de estiba	Capacitación de montacarguistas	Encargado de área de almacenamiento	#####	1	1
Área de producción	1	Producción	Fallas en la maquinaria	Retraso en la producción	Falta de mantenimiento	Registro de mantenimiento	Panel de control	Contratación de un Ing. mecánico de planta	Encargado del área de mantenimiento	#####	2	2

Tabla 10. Matriz de análisis de riesgos. Elaboración Propia. 2024

6.2

Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

La Dirección establece objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

**Los objetivos de la calidad** establecidos por la organización son:

- a) Coherentes con la política de la calidad;

- b) Concretos, realizables, cuantificables y medibles;
- c) Tienen en cuenta los requisitos aplicables;
- d) Considerados en los planes, programas e instructivos de trabajo;
- f) Comunicados a través de los tableros en cada una de las áreas;
- g) Actualizados, según corresponda.

La organización a partir del análisis de proceso, define la política de calidad, directrices, estrategias y objetivos de calidad; y al planificar cómo lograrlos, la organización establece:

- a) Qué se va a hacer;
- b) Qué recursos se requerirán;
- c) Quién será responsable;
- d) Cuándo se finalizará;
- e) Cómo se evaluarán los resultados.

Véase tabla de objetivos de calidad

Qué se va a hacer.	Qué recursos se requerirán.	Quién será responsable.	Cuándo se finalizará.	Cómo se evaluarán los resultados.
Fomentar una mentalidad de calidad e inocuidad por medio de nuestro equipo competente.	Asegura y potencia la preferencia y la consistencia para deleitar a las personas y familias, puesto que gracias a la calidad de nuestros alimentos, pero principalmente al reconocimiento de nuestros <u>chiles</u> , en la actualidad somos la marca favorita de todas las familias mexicanas. Cumpliendo así con los requisitos legales, de clientes y otros aplicables, manteniendo una comunicación efectiva con nuestras partes interesadas.	Una red de colaboradores comprometidos con el sabor y con los más altos estándares. Fomentando la participación y promoción de las responsabilidades entre todos los empleados a través de estándares, educación, capacitación, mejorando continuamente nuestro sistema de gestión.	Una vez cumplidos los requisitos legales y de clientes, nuestra organización mantiene una comunicación efectiva con el cliente, dando así seguimiento constante para poder alcanzar nuestros objetivos como empresa.	Somos una empresa dedicada a la fabricación de alimentos altamente comprometida con la calidad de sus productos, debido a ello, valoramos puntualmente el enfoque al cliente, liderazgo, compromiso de las personas, el enfoque a procesos, mejora, la toma de decisiones y una buena gestión de las relaciones.

Tabla 11. Objetivos de calidad. Elaboración Propia. 2024

6.3

PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Nuestra organización cuando determina la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se llevan a cabo de **manera planificada**

La organización para el control de cambio **considera:**

- a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- b) La integridad del sistema de gestión de la calidad;
- c) La disponibilidad de recursos;
- d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

En nuestra organización, desarrollamos una metodología de planificación, en la controlamos los cambios al sistema de Gestión de Calidad y conservamos el siguiente registro:

- a) Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

Para verificar la eficacia de nuestro SGC nos basaremos en la Norma ISO 19011-2018 Directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión. y su equivalente nacional NMX-CC-9011-IMNC-2009

7.00

7.0 APOYO

7.1

RECURSOS

La Dirección determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad.

Nuestra organización considera:

- a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes
- b) Qué se necesita obtener de los proveedores externos

Durante las juntas de trabajo mensuales se determinan y proveen oportunamente los recursos necesarios para cumplir los requisitos de nuestros clientes para aumentar su satisfacción.

Para tal efecto, formulamos el Programa Operativo Anual y evaluamos su eficaz ejecución mensualmente. Donde además consideramos el Plan Global y la Evaluación de Resultados

### 7.1.2

## PERSONAS

Nuestra organización determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.

Todo el personal que tiene responsabilidades definidas en nuestro SGC es competente para llevar a cabo de acuerdo a la educación y formación en los puestos especificados en el organigrama.

Nuestra organización, incorpora un proceso de identificación de necesidades de personal, selección y contratación, mediante los siguientes.

- a) Directrices para Aplicar Criterios de Selección
- b) Directrices para aplicar Prueba de Selección
- c) Cédula de Selección
- d) Prueba de Selección
- e) Expediente de Personal
- f) Contrato de Trabajo
- g) Inducción
- h) Directrices para Evaluar el Desempeño del Personal
- i) Evaluación del Desempeño

### 7.1.3

## INFRAESTRUCTURA

Nuestra organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos.

Esto incluye el espacio de trabajo e instalaciones asociadas, el equipo, hardware y software, los servicios de soporte y sistemas de información.

Lo anterior se realiza a través de la evaluación de la propia infraestructura y la aplicación de la planeación y programación del mantenimiento preventivo, utilizando

los criterios para la aplicación de los formatos de mantenimiento preventivo o cuando aplique el formato de mantenimiento correctivo.

1. Mantenimiento Preventivo
2. Mantenimiento Correctivo

Identificamos, proveemos y mantenemos las instalaciones necesarias para lograr la conformidad de nuestros productos.

#### 7.1.4

### AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

Nuestra organización determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos.

Con el fin de identificar las condiciones de trabajo y los factores humanos y físicos aplicamos el programa de clima laboral que nos permite administrar el ambiente de trabajo necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de nuestros productos, lo cual incluye ruido, temperatura, humedad, iluminación y clima.

Lo anterior lo hacemos utilizando los siguientes elementos:

- Clima Organizacional
- Sistema 5 S's

#### 7.1.5

### Recursos de seguimiento y medición

#### 7.1.5.1

### GENERALIDADES

Nuestra organización determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos con los requisitos.

La organización asegura que los recursos proporcionados:

- a) Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas.
- b) Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

La organización **conserva la información documentada** apropiada como evidencia de los recursos de seguimiento y medición.

#### 7.1.5.2

### TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES

Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por nuestra organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición se:

- a) Calibra, verifica (o ambas) a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, se conserva la información documentada como base utilizada para la calibración o la verificación.
- b) Se identifica para determinar su estado.
- c) Y se protege contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.

La organización determina la validez de los resultados de medición previos cuando se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.

#### 7.1.6

### CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

Nuestra organización determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos. Estos conocimientos se mantienen y ponen a disposición en la medida en que sea necesario.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización considera sus conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.

Para tales efectos es responsabilidad del área se lleven a cabo las siguientes acciones:

- a) Identificar las necesidades de capacitación del personal que ejecuta actividades que afectan a la calidad.
- b) Proporcionar la formación donde aplique para alcanzar la competencia necesaria.
- c) Asegurar de que la competencia necesaria ha sido alcanzada.
- d) Asegurar que los empleados son conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y cómo éstas contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.

## 7.2

### COMPETENCIA

Nuestra organización:

- a) Determina la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- b) Se asegura de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.
- c) Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- d) Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

El mismo responsable de recursos humanos genera un programa de capacitación, para generar las competencias descritas en los perfiles de puestos y conserva las siguientes evidencias y registros correspondientes a la formación, cualificación y experiencia del personal:

- a) Detección de Necesidades de Capacitación de competencias
- b) Programa de Capacitación
- c) Registro de Participantes en Eventos de Capacitación
- d) Evaluación de Eventos de Capacitación
- e) Evaluación de la Efectividad de la Capacitación
- f) Reconocimiento o certificado de competencia externo
- g) Registro de Capacitación por Colaborador
- h) Certificación de la Competencia

7.3

### TOMA DE CONCIENCIA

Nuestra organización se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo nuestro control tomen conciencia de:

- a) La política de la calidad.
- b) Los objetivos de la calidad pertinentes.
- c) Su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.
- d) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Nuestro equipo de trabajo está integrado por personas capaces de comprometerse con los resultados que buscamos, pero principalmente con los procesos que hemos diseñado para alcanzarlos.

Para asegurar el cumplimiento de ese compromiso, hemos establecido las políticas que es indispensable que todo el personal comprenda un Código de Honor que norma la conducta de nuestro equipo de trabajo, que establece derechos y obligaciones formalizadas ante la autoridad laboral

7.4

### COMUNICACIÓN

Nuestra organización determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, dirigidas al personal que incluyen:

- a) Los principales aspectos de interés a comunicar.
- b) Cuando se establece la comunicación.
- c) A quién va dirigida la comunicación.
- d) Los medios a través de los cuales se establece la comunicación.
- e) Estableciendo siempre el emisor de la comunicación.

Para tales efectos notificamos mensualmente a toda la organización, a través del responsable de comunicación, los aspectos relevantes y resultados de la empresa, mediante la publicación del Boletín ISO 2015, en el tablero de comunicación de la empresa, además de los siguientes procesos apropiados de comunicación dentro de nuestra organización, los cuales consideran y contribuyen a elevar la eficacia del SGC:

- a) Juntas de Trabajo
- b) Reuniones de Evaluación y Eventos de Innovación

7.5

## INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1

### GENERALIDADES

El sistema de gestión de la calidad de nuestra organización incluye:

- a) La información documentada requerida por esta Norma Internacional.
- b) La información documentada que determinamos como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad, mediante la lista maestra del registro de documentos.

En el procedimiento se define el método de control de los mismos, bajo las siguientes políticas:

- a) Son sometidos a aprobación antes de ser emitidos, para validar su aplicación y adecuada funcionalidad.
- b) Son revisados y actualizados cuando resulte necesario, en cuyo caso se someten nuevamente a aprobación

- c) Los cambios se identifican, así como el estado actual de los documentos para asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los lugares de uso.
- d) Se establece una codificación para que los documentos sean fácilmente identificables.
- e) Nos aseguramos de que sean legibles.
- f) Se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
- g) Se evita el uso no intencionado de documentos obsoletos y cuando requerimos retenerlos se les identifica adecuadamente.

Nuestros documentos están clasificados de acuerdo con el siguiente esquema:

## 7.5.2

### CREACION Y ACTUALIZACIÓN.

Al crear y actualizar la información documentada, en el procedimiento de control de documentos, nos aseguramos de que lo siguiente sea apropiado para:

- a) La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia).
- b) El formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico).
- c) La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

## 7.5.3

### CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

**7.5.3.1** La información documentada requerida por el Sistema de Gestión de la Calidad y por esta Norma Internacional se controla para asegurar que:

- a) Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite.

b) Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

**7.5.3.2** Para el control de la información documentada, abordamos las siguientes actividades, según corresponda:

- a) Distribución, acceso, recuperación y uso.
- b) Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad.
- c) Control de cambios (por ejemplo, control de versión).
- d) Conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que determinamos como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.

En el procedimiento de control de los documentos se define el método de control de los mismos, bajo las siguientes políticas:

- a) Son sometidos a aprobación antes de ser emitidos, para validar su aplicación y adecuada funcionalidad.
  - b) Son revisados y actualizados cuando resulte necesario, en cuyo caso se someten nuevamente a aprobación
  - c) Los cambios se identifican, así como el estado actual de los documentos para asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los lugares de uso.
  - d) Se establece una codificación para que los documentos sean fácilmente identificables.
  - e) Nos aseguramos de que sean legibles.
  - f) Se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
- Se evita el uso no intencionado de documentos obsoletos y cuando requerimos retenerlos se les identifica adecuadamente.

Para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como del funcionamiento efectivo de nuestro SGC, establecimos y mantenemos registros de calidad.

Esos registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables, tal como lo establece el procedimiento de control de los registros, que define los controles necesarios para su identificación, legibilidad, almacenamiento, protección, acceso, recuperación, disposición, tiempo de retención y eliminación.

8.0

## 8.0 OPERACIÓN

8.1

### Panificación y control operacional

Nuestra organización, planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos, y para implementar las acciones determinadas, considerando los riesgos.

- a) La determinación de los requisitos para los productos mediante el catálogo de los productos que se ofertan y especificaciones de control de calidad y en su caso los planos o especificaciones en las órdenes de compra
- b) el establecimiento de criterios para:
  - 1) cada uno de los procesos como son las fichas de procesos, procedimientos e instructivos de trabajo;
  - 2) la aceptación de los clientes con nuestros productos, soportados mediante la liberación interna de nuestros productos;
- c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos;
- 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:
  - 1) tener confianza en que los procesos se llevaron a cabo según lo planificado;
  - 2) demostrar la conformidad de los productos con sus requisitos.

La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de nuestra organización.

Nuestra 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.

Nos aseguramos de que los procesos contratados externamente estén controlados

También nos aseguramos que los procesos contratados externamente sean controlados y cumplan los requisitos establecidos por nuestros clientes o nuestra organización, para esto proporcionamos dichos requisitos por escrito y verificamos los procesos con auditorias e inspeccionamos el producto en proceso y al término de este.

## 8.2

### Requisitos para los productos y servicios

#### 8.2.1

#### Comunicación con el cliente

Con apoyo en la retroalimentación del cliente y en nuestra página de internet, el Comité de Calidad se asegura de que se mantenga una comunicación estrecha con nuestros clientes y se lleven a cabo las siguientes actividades:

- a) Proporcionar información del producto como son los Catálogos y a través de <https://alimentossanmarcos.com.mx/>
- b) Atender preguntas, cerrar contratos o pedidos y las modificaciones a los mismos asentándose en las minutas de reunión
- c) Llevar a cabo un proceso de retroalimentación con los clientes, incluyendo la atención y seguimiento de sus quejas.
- d) manipular o controlar la propiedad del cliente;
- e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

#### 8.2.2

#### Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios

Cuando se determinan los requisitos de los productos que se van a ofrecer a los clientes, nos aseguramos de que:

- a) los requisitos para los productos se definen, incluyendo:
    - 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;
    - 2) aquellos considerados necesarios por nosotros;
  - b) Cumplimos con las declaraciones acerca de los productos que ofrecemos.
- 
- a) Nuestra organización determina y define los requisitos legales y reglamentarios que cumple, hacemos un análisis detallado de las normas y leyes que afectan el cumplimiento de los requisitos y nos aseguramos de no infringir ninguna de estas.
  - b) Tenemos la seguridad de cumplir con las declaraciones referentes a nuestros productos por que nuestros procedimientos garantizan la calidad de los mismos.

### 8.2.3

#### Revisión de los requisitos para los productos y servicios

**8.2.3.1** Nuestra organización se asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. Por eso llevamos a cabo una revisión antes de comprometernos a suministrar productos a un cliente, para incluir:

- a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;
- b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;
- c) los requisitos especificados por la organización;
- d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;
- e) las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

Nos aseguramos de que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

Confirmamos los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos

**NOTA En algunas ocasiones, como las ventas por internet, es irrealizable llevar a cabo una revisión formal para cada pedido. En su lugar la revisión puede cubrir la información del producto pertinente, como catálogos.**

En Alimentos San Marcos, nos aseguramos de tener la capacidad de cumplir los requisitos para los productos que ofrecemos a nuestros clientes.

Antes de comprometernos a suministrar algún producto convocamos a una reunión entre las áreas operativas, ventas y dirección para revisar e incluir los siguientes requisitos.

a) requisitos establecidos por el cliente en el pedido, como son las características y cantidades requeridas, así como las fechas de entrega

b) consideramos también los requisitos que el cliente no establece en la orden de compra o pedido pero que serán necesarios para el programa de trabajo.

c) los requisitos ya establecidos por nuestra organización.

d) incluimos los requisitos legales y reglamentarios aplicables a nuestros productos y servicios. Matriz de aspectos legales y normativos que aplican.

e) revisamos que los requisitos del pedido sean coherentes con la información proporcionada por el mismo cliente previamente con la finalidad de confirmar los requisitos para la fabricación.

Nos aseguramos de resolver cualquier diferencia que se pudieran presentar entre los requisitos del contrato, orden de fabricación, pedido o presupuesto, expresados previamente y de registrar los acuerdos en la minuta de reunión

**8.2.3.2** Nuestra organización conserva la información documentada, cuando sea aplicable:

- a) sobre los resultados de la revisión;
- b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios

En Alimentos San Marcos documentamos y conservamos la información del producto de las revisiones y requisitos incluyendo las acciones a tomar y las conclusiones de dicha revisión.

8.2.4

Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Nuestra organización tiene productos establecidos, entonces los cambios que puedan generar los clientes no serían para la creación de nuevos productos, pero si con cantidades y el empaquetado de cajas.

8.3

Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.3.1

Generalidades

Nuestra organización establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos.

La dirección de fabricación se encarga de planificar las actividades referentes al proceso y desarrollo de productos que ya están establecidos dentro un catálogo, así como las modificaciones que estos sufran, planificando y asegurando.

- a) El seguimiento al proceso de diseño
- b) El seguimiento al desarrollo de los productos
- c) Seguimiento y documentación de las modificaciones que los productos sufran
- d) Que cada área cumpla con sus responsabilidades adquiridas durante el proceso

La dirección de fabricación deja claro las responsabilidades y actividades que le serán dadas a cada área, de acuerdo con el nivel de participación que están reciban

ya sea de manera directa o indirecta tal como lo establece el programa de diseño y desarrollo.

### 8.3.2

#### Planificación del diseño y desarrollo

Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, nuestra organización 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 constante 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

El área de operaciones se encarga de elaborar un plan de trabajo asignando los tiempos necesarios para cumplir en tiempo y forma con los requerimientos que el procedimiento Diseño y Desarrollo.

Operaciones asigna tiempos especiales para la verificación y revisión del diseño y desarrollo, así como cuáles serán estas actividades que validaran el diseño y desarrollo de los productos señalados en el plan de trabajo.

Establecemos las responsabilidades mediante una junta estableciendo una minuta de acuerdos, en la que se establecen las responsabilidades de cada área y de las autoridades involucradas.

Tenemos conocimiento de los recursos existentes dentro de las áreas que pueden ser usados para el diseño y desarrollo de un producto.

Llevamos a cabo un seguimiento de las etapas del proceso establecido y quien es el responsable inmediato de realizar este.

Mantenemos una comunicación con los clientes y sus usuarios para la resolución de dudas y la realización de correcciones a tiempo, en los que se involucra desde la forma del nivel de control hasta la provisión de del producto así como su documentación necesaria para demostrar el cumplimiento de los requerimientos.

### 8.3.3

#### Entradas para el diseño y desarrollo

Nuestra organización determina los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos a diseñar y desarrollar. La organización considera:

- a) los requisitos funcionales y de desempeño;
- b) la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;
- c) los requisitos legales y reglamentarios;
- d) normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;
- e) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.

Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades.

Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse.

Nuestra organización conserva la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo

La dirección de fabricación se encarga de documentar los requisitos especificados por el cliente, así como sus funciones principales del producto, anexando a la orden de fabricación:

- a) Los planos generales del producto
- b) Los planos a detalles
- c) Evidencia de las pruebas de funcionamiento
- d) Documentos relacionados a la normatividad que este debe cumplir

Las entradas son aclaradas al inicio del proyecto, mediante una revisión de las especificaciones dadas por el cliente que han sido aprobadas por ambas partes

#### 8.3.4

#### Controles del diseño y desarrollo

Nuestra organización aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:

- a) se definen los resultados a lograr;
- b) se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;
- c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;
- d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los 'requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;
- e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;
- f) se conserva la información documentada de estas actividades.

El área de operación, asigna una hoja de control y seguimiento de calidad con los procesos a seguir durante su paso por las diferentes áreas, obligando a revisar en cada una de estas, las acciones que le fueron conferidas, para el cumplimiento de los objetivos y así cumplir con los requisitos. para dar el seguimiento durante

Cada área dará por validada el proceso al cual fue sometido para asegurar que las salidas cumplen con los requisitos de salida.

La validación del producto es llevada a cabo antes de la entrega a la siguiente área, así como a su destino final confirmando que cumple con su funcionalidad para su implantación.

Cuando no nos es posible llevar a cabo una validación completa antes de la entrega o implantación, se lleva a cabo una validación parcial en la extensión que es aplicable. Los resultados de la validación y las subsiguientes acciones de seguimiento son registrados.

8.3.5

Salidas del diseño y desarrollo

Nuestra organización se asegura de que las salidas del diseño y desarrollo:

- a) cumplen los requisitos de las entradas;
- b) son adecuadas 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) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.

Nuestra organización conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.

El área de operación, mediante la información de la hoja de control y seguimiento de calidad y las especificaciones de la orden de compra hace una comparación de las entrada y salidas verificando que:

- a) Las salidas satisfacen los requisitos de entrada
- b) Proveen información de las etapas del proceso de las operaciones
- c) Asegurar que las características que son esenciales para su utilización segura se encuentren bien definidas

Toda la documentación referente al producto diseñado y desarrollado se encuentra documentada.

8.3.6

### Cambios del diseño y desarrollo

Nuestra organización identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.

Conservamos la información documentada sobre:

- a) los cambios del diseño y desarrollo;
- b) los resultados de las revisiones;
- c) la autorización de los cambios;
- d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.

8.4

## Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1

### Generalidades

Nuestra organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

Nuestra organización determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

- a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;
- b) los productos y servicio son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;
- c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.

Determinamos y aplicamos criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándonos en nuestra capacidad para proporcionar productos de acuerdo con los requisitos. Conservamos la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

El SGC que desarrollamos en Alimentos San Marcos contempla el control de la calidad de los productos que contratamos externamente y que cumplan conforme a los requisitos.

Determinamos los procesos, productos y servicios de proveedores externos que han de complementar los requisitos de nuestros clientes.

- a) En una reunión que incluye director general, de fabricación y jefes de áreas operativas se determinan si existe la necesidad de contratar algún servicio externo minutas de reunión
- b) De igual manera se determina los criterios y métodos que se requieran para la entrega en caso de que el proveedor proporcione los productos y servicios directamente al cliente.
- c) Asignamos a personal calificado para realizar el seguimiento y control preciso para alcanzar los resultados previstos y aseguramos la disponibilidad de documentación necesaria para medir esos procesos.

Analizamos los resultados de estos procesos con una inspección detallada de los productos, procesos y servicios previo a la entrega, controlamos las salidas y los productos o materiales no conformes

8.4.2

Tipo y alcance del control

Nuestra organización se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:

- a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;
- b) la aprobación de:
  - 1) productos; 2) métodos, procesos y equipos; 3) la liberación de productos;
- c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;
- d) las interacciones del proveedor externo con nuestra organización;
- e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte nuestra;
- f) las actividades de verificación o validación que pretendemos llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

Nuestro SGC asegura la adecuación de los requisitos antes de comunicarlo al proveedor.

Las compras realizadas por Alimentos San Marcos son consecuencia de un análisis de las necesidades, antes de realizar la compra celebramos una reunión entre las áreas involucradas en la cual se determinan los requisitos de los bienes antes de la comunicación con cliente.

Una vez determinados los requisitos para los procesos, bienes y servicios estos son comunicados a los proveedores de manera escrita y por el personal autorizado.

La evaluación y selección de los proveedores es responsabilidad del área de compras. Estas actividades se realizan con base en la capacidad que tienen los proveedores de proporcionar productos conforme a los requisitos que se establecen en las órdenes de compra, como son:

- a. Evaluación de proveedores
- b. Lista de proveedores confiables

En caso de que un cliente o bien nosotros deseemos realizar actividades de verificación en las instalaciones de algún proveedor, especificamos en la información de compra, las disposiciones o acuerdos de verificación y el método de liberación del producto o servicio.

8.5

Producción y provisión del servicio

8.5.1

Control de la producción y de la provisión del servicio

Nuestra organización implementa la producción bajo condiciones controladas.

Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

a) la disponibilidad de información documentada que defina:

1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;

2) los resultados a alcanzar;

b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;

c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos;

d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;

e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;

f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción, cuándo las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;

g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;

h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

Nuestra organización en su SGC implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas

Para esto desarrollamos un manual de procedimientos operativos en el cual se describen las características de los productos a producir y actividades a desempeñar para garantizar la calidad de nuestros productos.

Para cada procedimiento está descrito un instructivo de trabajo y se encuentra en las áreas operativas para su consulta.

También contamos con la infraestructura, equipos necesarios y nuestro personal está capacitado para la operación de maquinaria y equipo, planificamos el trabajo para lo cual tenemos determinada la capacidad instalada de las todas y cada una de nuestra maquinaria en los diferentes procesos.

Planificamos y programamos las actividades a realizar, supervisamos y controlamos las actividades realizadas por nuestros colaboradores y controlamos la calidad mediante un seguimiento del producto especificado en los instructivos de trabajo.

## 8.5.2

### Identificación y trazabilidad

Nuestra organización utiliza los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos.

Identificamos el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción.

Controlamos la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

El SGC de Alimentos San Marcos implementa un seguimiento específico para cada producto y con este controlamos la calidad.

Capacitamos a nuestros colaboradores para llevar el seguimiento y medición en cada paso del proceso inspeccionando el producto a fin de que este cumpla con los requisitos establecidos por nuestros clientes.

Contamos con los instrumentos y las habilidades para realizar dicho control y registramos las mediciones y documentamos este proceso con un formato de control y seguimiento de calidad

Las salidas están controladas. Antes de liberar se confirma que se allá llevado su respectivo control y seguimiento de calidad y este aprobada con las firmas correspondientes, estas firmas son recabadas durante el procedimiento y confirma

que el producto cumple con los requisitos, finalmente se somete a una inspección visual final y firma el director de fabricación liberando el producto para su salida.

### 8.5.3

#### Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Nuestra organización cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por nosotros.

Identificamos, verificamos, protegemos y salvaguardamos la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos.

Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, informamos de esto al cliente o proveedor externo y conservamos la información documentada sobre lo ocurrido.

**NOTA La propiedad de un cliente o de un proveedor externo puede incluir materiales, componentes, herramientas y equipos, instalaciones, propiedad intelectual y datos personales.**

Nuestra organización controla la entrada de todos los materiales estos son registrados e inventariados. En este control especificamos las condiciones y el motivo de ingreso.

Los materiales que ingresan a las instalaciones de Alimentos San Marcos solo son manipulados por personal autorizado.

De ser necesario manipular, resguardar y usar, información, materiales, o equipo técnico propiedad de nuestros clientes con el fin de adecuar productos o servicios estos para una entera satisfacción de nuestros clientes, Alimentos San Marcos garantiza la seguridad y la confidencialidad de estos celebrando un carta de confidencialidad, aviso de privacidad y asume la responsabilidad de los bien materiales que ingrese a sus instalaciones para garantizar esto, manejamos inventarios de materiales, mantenemos constante comunicación con los propietarios para notificar en caso de que el material se pierda, deteriore o se considere in adecuado para su uso notificación a cliente

#### 8.5.4

#### Preservación

Nuestra organización preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

**NOTA La preservación puede incluir la identificación, la manipulación, el control de la contaminación, el embalaje, el almacenamiento, la transmisión de la información o el transporte, y la protección.**

Nuestra organización garantiza la preservación de las salidas controladas, los procedimientos de fabricación de nuestros productos incluyen instructivos de la manipulación, almacenamiento y embalaje de todos nuestros productos de manera segura.

El área de almacenamiento y logística se encarga de programar las entregas y está en constante comunicación con el cliente anticipando y previniendo cualquier contingencia, los operadores de las unidades están capacitados para la manipulación de todos los productos y nuestras unidades cuentan con la contratación de seguros cobertura amplia.

Todo esto lo logramos mediante la programación de trabajo.

#### 8.5.5

#### Actividades posteriores a la entrega

Nuestra organización cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos.

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 nuestros productos;
- c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de nuestros productos;
- d) los requisitos del cliente;
- e) la retroalimentación del cliente.

Nuestra organización cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociados con los productos:

- a) Tomamos en cuenta normas y leyes con el fin de cumplir todos los requisitos legales y reglamentarios que involucre las actividades posteriores a la entrega de nuestros productos.
- b) Eliminamos cualquier tipo de consecuencias no deseadas apoyando con información necesaria a nuestros clientes con respecto al uso y posibles defectos de nuestros productos
- c) Proporcionamos a nuestros clientes la información técnica, así como la vida útil de nuestros productos.
- d) Cumplimos con los requisitos de nuestros clientes dando seguimiento post entrega.
- e) El área de logística y almacenamiento es la encargada de llevar un seguimiento y rastreo de los productos, mantiene constante comunicación con los usuarios y de atender cualquier inquietud canalizándolo al área correspondiente, nos retroalimentamos con las sugerencias y observaciones de nuestros clientes.

#### 8.5.6

#### Control de los cambios

Nuestra organización revisa y controla los cambios para la producción en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

Conservamos información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surge de la revisión.

Los cambios al diseño y desarrollo son identificados, documentados y controlados. Esto incluye la evaluación de los efectos de dichos cambios sobre las partes, componentes y los productos entregados. Los cambios son revisados, verificados y validados cuando es apropiado y son aprobados antes de su implantación.

La revisión de los cambios del diseño y desarrollo incluyen la evaluación del efecto de los cambios en las partes que le constituyen y en el producto ya entregado.

8.6

## Liberación de los productos y servicios

Nuestra organización implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos.

La liberación de los productos al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el cliente.

La organización conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada incluye:

- a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;
- b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

Nuestra organización garantiza la calidad de los productos fabricados, para esto desarrollamos e implementamos instructivos que describen las acciones y parámetros de los requisitos que debe cumplir.

Para garantizar la calidad de los productos y servicios implementamos un formato de seguimiento y control de calidad específico para cada producto, en el cual se especifican los requisitos medibles. También tenemos los instrumentos, métodos y personal capacitado para ejecutarlos

El responsable de cada área firma de conformidad y aprobación del proceso que está realizando su personal.

Conservamos la evidencia de la conformidad nuestros productos con los criterios de aceptación. Estas evidencias incluyen las personas que autorizan la liberación del producto.

Finalmente, el área de operación verifica que todas las mediciones estén aprobadas procede a una inspección final y la liberación del producto.

Solo el responsable del área de operación tiene la facultad de liberar los productos terminados.

8.7

Control de las salidas no conformes

8.7.1

Identificación y control de las salidas no conformes

Nuestra organización se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Tomamos las acciones adecuadas basándonos en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se aplica también a los productos no conformes detectados después de la entrega de los productos.

Nuestra organización trata las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- a) corrección;
- b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
- c) información al cliente:
- d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.
- e) verificación de la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

Nuestra organización se asegura de controlar adecuadamente cualquier producto no conforme.

Cuando un producto no conforme es identificado es separado del resto de la producción para impedir que este sea entregado erróneamente. Este producto es sometido a una inspección para determinar el origen del defecto y tomar acciones correctivas y/o preventivas, el producto deberá ser procesado nuevamente o desechado esto dependerá del grado de corrección necesaria.

En caso de que sea necesario entregar este producto se comunica al cliente de manera escrita la no conformidad y este decidirá y autorizará la entrega bajo concesión.

Cuando se detecta un producto no-conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su uso, tomamos las acciones apropiadas respecto a sus efectos o efectos potenciales.

Para ello trabajamos un hoja de tratamiento de producto no-conforme

8.7.2

Documentación de las salidas no conformes

Nuestra organización conserva la información documentada que:

- a) describe la no conformidad:
- b) describe las acciones tomadas:
- c) describe todas las concesiones obtenidas;
- d) identifica la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

En cualesquiera de los casos anteriores se mantienen registros conforme lo describe nuestra hoja de tratamiento de producto o conforme.

En caso de haber corregido un producto no-conforme, éste se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

9.0

9.0 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1

SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANALISIS Y EVALUACIÓN

Nuestra organización determina:

- a) qué necesita seguimiento y medición;
- b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;
- c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

Nuestra organización evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Conservamos la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

A través de seguimientos demostramos la capacidad de nuestros procesos para alcanzar los resultados planificados y en caso de que no se alcanzan los resultados planificados, se llevan a cabo acciones correctivas, según sea el caso, los cuales están debidamente regulados y monitoreados para asegurar la satisfacción del cliente mediante la conformidad de los productos y servicios otorgados, para dichos propósitos se ha implementado el formato de evaluación de resultados.

Nuestra organización realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. A SU VEZ, determinamos los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

Dentro de la medición del desempeño de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad se incluye el seguimiento de la información sobre la satisfacción de nuestros clientes con respecto al cumplimiento de sus requisitos, los cuales contemplan, entregas a tiempo, entrega de producto conforme, precios competitivos, capacidad de respuesta, y asistencia técnica eficaz.

Para este fin, utilizamos el formato de retroalimentación del cliente, que nos permite obtener información específica que se analiza por la revisión por la dirección, tomándola en cuenta para modificar o mejorar nuestros procesos y productos.

### 9.1.3

## ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Nuestra organización analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.

Los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

- a) la conformidad de los productos;
- b) el grado de satisfacción del cliente;
- c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- d) sí, lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- f) el desempeño de los proveedores externos;
- g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

A través del formato de informe ejecutivo de revisión por la dirección, recopilamos y analizamos los datos necesarios para demostrar y verificar que nuestro SGC es ideal y eficaz, dicha información también nos sirve para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su eficacia. Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición y otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- a) La satisfacción del cliente, así como la conformidad con los requisitos del producto.
- b) El desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad a través de los distintos procedimientos de apoyo según sea el caso de cada área.
- c) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz se realiza un reporte de auditoría interna
- d) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades
- e) El desempeño de los proveedores externos Formato Evaluación de Proveedores.
- f) La necesidad de mejoras en el sistema de gestión de calidad.

9.2.1 Nuestra organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:

a) es conforme con:

- 1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;
- 2) los requisitos de esta Norma Internacional;

b) se implementa y mantiene eficazmente.

9.2.2 Nuestra organización:

a) planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;

b) define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;

c) selecciona los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;

d) se asegura de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;

e) realiza las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;

f) conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

En Alimentos San Marcos llevamos a cabo auditorías internas a intervalos planificados con el fin de poder determinar si nuestro SGC está conforme con las disposiciones planificadas para el cumplimiento de la norma ISO 9001:2015, y así cumplir con la satisfacción del cliente, dichas auditorías tienen como fundamento verificar que dicho sistema se implementa y mantiene eficazmente.

Este procedimiento incluye los lineamientos para la realización de las auditorías internas; desde la planificación de los programas y se toma en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías anteriores. En el mismo se encuentran definidos los criterios de

auditoría, el alcance de esta, su frecuencia y metodología, así como la transmisión del informe de resultados a las áreas y la dirección pertinentes y la conservación de los registros.

El equipo de auditores internos ha sido seleccionado de tal manera que aseguramos que las auditorías se llevan a cabo de manera imparcial y objetiva.

Los responsables de las áreas auditadas conocen la importancia de en caso de ser necesario, tomar acciones correctivas rápidamente para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas, así como de tomar en cuenta acciones preventivas para evitar al máximo los riesgos de no conformidades. Es responsabilidad de éstos y de los auditores internos realizar las actividades de seguimiento que incluye la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

9.3

## REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9.3.1

### GENERALIDADES

La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad de nuestra organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

Dos veces al año como mínimo, la Alta Dirección hace una revisión al SGC, para asegurar su adecuación, así como verificar que se implemente con eficacia, de acuerdo con las adecuaciones estratégicas que tenemos.

9.3.2

### ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La revisión por la dirección se planifica y lleva a cabo incluyendo consideraciones sobre:

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:
  - 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
  - 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
  - 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
  - 4) las no conformidades y acciones correctivas;
  - 5) los resultados de seguimiento y medición;
  - 6) los resultados de las auditorías;
  - 7) el desempeño de los proveedores externos;
- d) la adecuación de los recursos;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades;
- f) las oportunidades de mejora.

Para planificar y llevar a cabo las revisiones por la dirección se consideran elementos de entrada como los siguientes:

- a) Resultados y estado de las acciones derivadas de las revisiones anteriores
- b) Estado y resultados de las acciones que involucren cambios externos e internos para mejoramiento del SGC
- 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;
  - 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.
- n) Cambios que podrían afectar al SGC
- o) Recomendaciones para la Mejora

Los incisos que no cuentan con formato propio dentro de la descripción están contenidos en el Reporte de Auditoría Interna.

9.3.3

### SALIDA DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen 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.

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

El Informe Ejecutivo de Revisión por la Dirección que se reporta al final de cada una de estas prácticas, incluye las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del SGC y sus procesos
- b) En caso de ser necesario, cualquier cambio en el Sistema de Gestión de Calidad
- c) Las necesidades de recursos

Así mismo se conserva la documentación de los resultados y se respaldan adecuadamente como evidencia de las revisiones, de ésta forma tenemos un historial de revisiones y evitamos caer en los mismos procesos erróneos o repetir procesos poco eficaces.

10.0

## 10.0 MEJORA

10.1

### Generalidades

Nuestra organización determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

Éstas incluyen:

- a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas;
- b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

**NOTA: Los ejemplos de mejora pueden incluir corrección, acción correctiva, mejora continua, cambio abrupto, innovación y reorganización.**

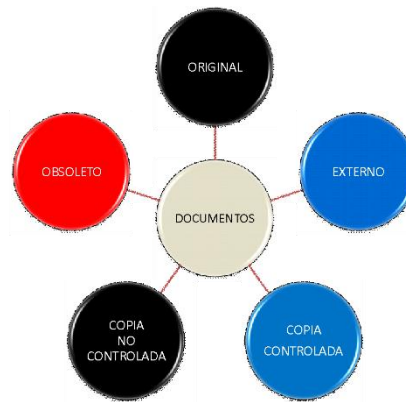
En nuestra organización buscamos la satisfacción total de nuestros clientes tomando las acciones para abordar riesgos y oportunidades, así como las acciones necesarias para poder satisfacer sus necesidades futuras, así como sus impresiones de nuestros productos y servicios

Se mejoran constantemente los productos ya que siempre se mantiene en comunicación con nuestros clientes obteniendo la retroalimentación necesaria para poder mejorar nuestros productos y servicios, así como considerar sus necesidades futuras.

Con el propósito de minimizar los efectos no deseados corrige de manera inmediata cualquier anomalía de nuestros productos.

Cuando un producto no es conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidos en el procedimiento de Control de las salidas No-Conforme.

Los productos no-conformes son procesados de las siguientes maneras:



*Ilustración 6. Productos conformes y no conformes. Elaboración propia. 2024.*

Realizando las acciones necesarias para eliminar la no-conformidad de los productos detectados.

Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.

Realizando las acciones necesarias para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

De todos los casos anteriores posibles se mantienen los registros tal como lo indica el formato de Control de la información documentada.

Para el caso de registro de producto no-conforme se utiliza el formato correspondiente

Cuando se corrige un producto no-conforme, este se vuelve a someter a la verificación de rutina para poder demostrar su conformidad con los requisitos requeridos.

Los productos que se identifican como no-conformes después de la entrega se verifican y se ejecutan las acciones necesarias para mitigar sus posibles efectos potenciales.

## 10.2

### No conformidad y acción correctiva

#### 10.2.1

##### No conformidad y acción correctiva por quejas

Cuando ocurra una, no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, nuestra organización:

a) reacciona ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:

- 1) toma acciones para controlarla y corregirla;
- 2) hace frente a las consecuencias;

b) evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:

- 1) la revisión y el análisis de la no conformidad;
- 2) la determinación de las causas de la no conformidad;
- 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;

c) implementa cualquier acción necesaria;

d) revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;

e) si fuera necesario, actualiza los riesgos y oportunidades determinados, durante la planificación; y

f) si fuera necesario, hace cambios al sistema de gestión de la calidad.,

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

En nuestra organización tomamos acciones necesarias para eliminar la causa de no conformidades originadas por quejas con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir, asegurándonos que son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Para tales efectos se implementan los siguientes pasos para poder dar certidumbre a cada caso de no conformidad.

- a) Examinar las quejas por no-conformidad incorporando en todo momento la de los clientes
- b) Diagnosticar las causas de las no-conformidades
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que no vuelvan a ocurrir
- d) Establecer e implementar las acciones necesarias
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas
- f) Verificar las acciones correctivas tomadas.

Cuando un producto no es conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidos en el procedimiento Control de Producto No-Conforme.

Los productos y/o servicios no-conformes son procesados de las siguientes maneras:

- a) Realizando las acciones necesarias para eliminar la no-conformidad de los productos y/o servicios detectados.
- b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.
- c) Realizando las acciones necesarias para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

## 10.2.2

### Documentación de No conformidad y acción correctiva

10.2.2 Nuestra organización conserva información documentada como evidencia de:

- a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
- b) los resultados de cualquier acción correctiva.

En cualesquiera de los casos anteriores se mantienen registros conforme lo describe el formato Control de los Registros.

Para el caso de registro de producto no-conforme se utiliza el formato correspondiente.

Cuando se corrige un producto no-conforme, este se vuelve a someter a la verificación de rutina para poder demostrar su conformidad con los requisitos requeridos.

Los productos que se identifican como no-conformes después de la entrega hacen que ejecutemos las acciones necesarias para mitigar sus posibles efectos potenciales.

10.3

### Mejora continua

Nuestra organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Consideramos los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua

En nuestra organización es obligatorio mejorar continuamente la eficacia del SGC mediante el cumplimiento de la Política de la Calidad, los Objetivos de la Calidad, los resultados de las auditorías, el Análisis de Datos, las Acciones Correctivas y la Revisión por la Dirección .

Dentro de la mejora continua y con el fin de hacer mejoras en todos los niveles de la organización nos apoyaremos en diversas herramientas de mejora para llevar a cabo este objetivo.

## V. Conclusiones y Recomendaciones

En el presente trabajo de investigación el cual siguió la metodología empleada para la implementación de un Sistema de Gestión de la norma ISO 9001, cuyo propósito es estandarizar la forma de trabajo de las organizaciones que deseen un mayor impacto global y competente, el cual sigue la estructura de alto nivel que contempla los siguientes puntos: Contexto de la organización, Liderazgo, Planificación, Apoyo, Operación, Evaluación del desempeño y Mejora.

Del mismo modo se contemplaron las necesidades de cada punto de la estructura de alto nivel siguiendo así una serie de formatos, registros y otros documentos similares que facilitan el entendimiento de cada punto, permiten documentar los resultados de las actividades, inspecciones, auditorías, acciones correctivas, seguimiento y control. Las cuales son herramientas que tienen como objetivo el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC.

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad proporciona al área de producción de la empresa de Chiles Enlatados una manera más eficiente de realizar su forma de trabajo, teniendo un incremento en la posición en la que se encuentra actualmente en el mercado competitivo, que es el objetivo principal de la organización. Al tratarse de una industria de Alimentos puede ofrecer una serie de beneficios tales como la inocuidad e higiene de estos mismo, en conjunto con otras normas internacionales tales como ISO 22000, ISO 45001 e ISO 14001 que en conjunto haría de esta organización un sistema más robusto que lo posicionaría en un mejor lugar del mercado competitivo.

## VI. Referencias Bibliográficas

---

Norma Internacional ISO 9001:2015, Sistemas de Gestión de Calidad- Fundamentos y Vocabulario, Secretaría Central de ISO. Ginebra, Suiza.

Norma Internacional ISO 9000:2015, Sistemas de Gestión de Calidad, Secretaría Central de ISO. Ginebra, Suiza.

Revista Espacios. (2021). La importancia de la tecnología en la educación actual. Revista Espacios. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n09/18390902.html>

Carro Paz, R. (2008) Administración de la calidad total. Alfaomega..

Gutiérrez Pulido, H. (2014). Calidad y productividad. McGraw-Hill.

Cortés, J. (2017). Sistemas de Gestión de Calidad (ISO 9001:2015). ICB. S.L. (Interconsulting Bureau S.L.)

Peach, Robert W. (1999). Manual de ISO 9000. México D.F.: Mc Graw-Hill 926p

NQA. (s.f.). How to implement the ISO 9001 standard. Recuperado de <https://www.nqa.com/medialibraries/NQA/NQA-Media-Library/PDFs/NQA-ISO-9001-Implementation-Guide.pdf>