



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

UNIDAD PROFESIONAL INTERDISCIPLINARIA DE
INGENIERÍA Y CIENCIAS SOCIALES Y
ADMINISTRATIVAS

“PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA
CALIDAD EN EL PROCESO DE PAGO AL PERSONAL EN
LA EMPRESA ADMINISTRADORA DE
ESTACIONAMIENTOS”

T E S I N A

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL

P R E S E N T A N :
ERIKA BELEN JIMÉNEZ RUIZ
NESTOR DANIEL LOPEZ ALVAREZ
ZOE VAZQUEZ TORRES

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
INGENIERO INDUSTRIAL

P R E S E N T A :
HUMBERTO ROJAS VELASCO

ÍNDICE

RESUMEN.....	i
INTRODUCCIÓN	ii
Capítulo 1. Marco Metodológico	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Objetivo del estudio.....	1
1.3 Técnicas de Investigación a Emplear	1
1.4 Justificación del Estudio	9
Capítulo 2. Marco teorico y referencial	10
2.1 Historia y Evolución de la Calidad	10
2.2 Gurús de la Calidad	10
2.3 Antecedentes de la Norma ISO	16
2.3.1 Normas IOS 9000 ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN (INTERNATIONAL ORGANIZATION STANDARDS).....	16
2.3.2 Norma ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad Requisitos	17
2.3.3 Norma IMNC ISO10005:2005 Directrices Para los Planes de Calidad	20
2.3.4 ISO/TR 10013:2002. Directrices para la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.....	21
2.4 Las Siete Herramientas de la Calidad	24
Capítulo 3 Diagnóstico	29
3.1 Datos generales de la empresa.....	29
3.2 Antecedentes de la empresa.....	29
3.3 Información General.....	30
3.4 Misión, Visión y Valores	31
3.5 Organización.....	31
3.6 Descripción del servicio.....	32
3.7 Principales Clientes.....	32
3.8 Situación actual en el área de nóminas	32
3.9 Análisis del proceso de pago al personal.....	33
3.10 Puntos que cumple la organización respecto con la Norma 10005:2005.....	36
3.11 Puntos que cumple la organización respecto con la Norma 9001:2008.....	37

3.12 Matriz DOFA	38
3.13 Análisis de los resultados	40
3.14 Determinación de las áreas de oportunidad	41
Capítulo 4. Propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad	43
4.1 ETAPA 1. Diseño del sistema documental	43
4.2 Etapa 2. Construcción del Manual de Calidad.	44
4.3 Etapa 3. Elaboración de los procedimientos obligatorios.	45
4.4 Etapa 4. Construcción de los documentos que soportan los proceso de pago al personal. .	47
4.5 Etapa 5. Revisión de la estructura documental del sistema de gestión de la calidad	47
4.6 Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad	48
4.7 Manual de Calidad	51
Conclusiones	86
Bibliografía	88
Glosario	89
Anexos	91

RESUMEN

Se ha dicho que la Calidad es una filosofía, un camino, un método, una estrategia, un modelo de gestión y, probablemente se digan muchas más cosas. Es difícil definirse por una u otra perspectiva. Lo que sí es seguro es que la Calidad solo se logra trabajando, esforzándose, haciendo "bien lo correcto".

El presente trabajo muestra las bases para llevar a cabo la estructuración de un sistema de gestión de la calidad a través de los requerimientos de la Norma ISO 9001:2008 y las directrices que establece la Norma 10005:2005 siendo una de sus principales finalidades el proporcionar la información necesaria que sirva de apoyo para aquellos que así determinen, para realizar el proceso y/o servicio que presten.

Se da a conocer el origen, desarrollo y actual situación de la organización en donde se desarrolla el presente proyecto, dando a conocer la Misión, Visión a las cuales está sujeta, haciendo que estas se cumplan día a día a través de los objetivos. Los datos acerca de la estructuración que rige en la actualidad dicha organización así como el área del proceso a analizar.

Se encuentran inmersas en forma teórica todas aquellas herramientas que se utilizaron durante el análisis del proceso Pago a Personal, desde los antecedentes de las Normas 9001:2008 así como de la Norma 10005:2005, sus requisitos, la influencia que se ha tenido de los diferentes Gurús dentro de la calidad, las diversas técnicas de obtención de la información, el análisis comparativo mediante la aplicación de las diversas matrices, para poder determinar la problemática que se presenta durante en el proceso.

Mediante el planteamiento del problema y aplicando cada una de las diferentes técnicas y herramientas para la obtención de información, se obtuvieron los datos necesarios para poder llevar a cabo el análisis de la información y determinar de forma específica la problemática al no tener estructurada la planeación de algunas de las actividades que se encuentran en el proceso de pago a personal, así como también determinar aquellos procesos con los cuales se encuentra interrelacionado.

INTRODUCCIÓN

La importancia de la calidad hoy es importante para cualquier organización, como lo es para EAE y el departamento de nóminas, los grandes impedimentos son el orden, la capacitación el entendimiento del personal, por esto el proyecto se enfoca a un sistema de gestión de la calidad en lo concierne, Calidad “Es el grado en el cual un producto o servicio se ajusta a un conjunto de estándares predeterminados, relacionados con las características que determinan su valor en el mercado y su rendimiento en función del cual ha sido diseñado”. “Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos”.

La calidad va más allá que el simple cumplimiento de ciertas especificaciones, pues esto no asegura que el cliente esté satisfecho: un producto o un servicio será de calidad cuando logre satisfacer las necesidades, expectativas y requerimientos del consumidor; por ende, será él que establezca parámetros a alcanzar.

El presente proyecto desarrolla cuatro capítulos tomando en cuenta la necesidad de cambio antes expuesta, el Capítulo 1 se define el por qué del estudio, presentamos el área que requiere atención así como la forma en que se pretende realizar dicha investigación, la justificación del estudio, metas que se pretenden alcanzar y técnicas investigación que se utilizarían.

El capítulo 2, es el marco teórico con el que se trabaja, contiene información como antecedentes, evolución e historia de la calidad, información sobre normas ISO, gurús de la calidad.

En el capítulo 3, se desarrollara información general de la empresa, además de recopilar información como, la misión, visión y valores que rigen a la organización además de la descripción de los servicios que ofrece. En este capítulo se realiza un diagnostico del proceso que se eligió para el estudio, se revisa el proceso actual y se analiza la información y documentación con la que se cuenta. Como resultado se tendrá los puntos críticos y las áreas de oportunidad para nuestro proceso de estudio.

En el capítulo 4, se rediseñara el proceso de pago bajo un enfoque de proceso, conjuntamente se desarrollara la documentación que requiere la Norma ISO 9001:2008, se describe las etapas que se llevan para obtener todos los documentos de soporte para el proceso y dar una propuesta de implementación de un SGC.

Capítulo 1. Marco Metodológico

1.1 Planteamiento del problema

En la Empresa Administradora de Estacionamientos, la gestión de recursos es una actividad cotidiana que define el rumbo de la empresa. Al día de hoy las empresas pretenden ser líderes en su respectivo rubro y EAE no es una excepción por eso busca la administración efectiva de sus recursos y de sus procesos. La Dirección de Finanzas, específicamente en el área de nóminas se maneja el proceso de pago a personal el cual se han identificado áreas de oportunidad que conjuntamente con el planteamiento de mejoras en el proceso, le permitirá a la empresa a seguir en la búsqueda del liderazgo, ya que se considera importante la satisfacción de los clientes internos (empleados de EAE) en la prestación de servicios alojamiento de vehículos.

1.2 Objetivo del estudio

Establecer actividades eficientes y eficaces con una propuesta de mejora continua en el Proceso de Pago al Personal a través de la implementación de un sistema de gestión de la calidad.

Objetivos específicos:

- Cumplir con la entrega de pagos y liquidaciones en las fechas establecidas a índice mayor o igual de 95%.
- Disminuir el registro de “errores totales” a un índice del 10%.
- Mantener un esquema de capacitación continua a los gerentes de proyectos con un mínimo del 80% del total de la capacitación, anualmente.

1.3 Técnicas de Investigación a Emplear

Técnica

Es el conjunto de instrumentos y medios a través de los cual se efectúa el método y solo se aplica a una ciencia. La diferencia entre método y técnica es que el método se el conjunto de pasos y etapas que debe cumplir una investigación y este se aplica a varias ciencias mientras que técnica es el conjunto de instrumentos en el cual se efectúa el método.

Técnicas de la investigación

La técnica es indispensable en el proceso de la investigación científica, ya que integra la estructura por medio de la cual se organiza la investigación, La técnica pretende los siguientes objetivos:

- Ordenar las etapas de la investigación.
- Aportar instrumentos para manejar la información.
- Llevar un control de los datos.
- Orientar la obtención de conocimientos.

En cuanto a las técnicas de investigación, se estudiarán dos formas generales: técnica documental y técnica de campo.

La técnica documental permite la recopilación de información para enunciar las teorías que sustentan el estudio de los fenómenos y procesos. Incluye el uso de instrumentos definidos según la fuente documental a que hacen referencia.

La técnica de campo permite la observación en contacto directo con el objeto de estudio, y el acopio de testimonios que permitan confrontar la teoría con la práctica en la búsqueda de la verdad objetiva.

La entrevista

La entrevista es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, con la que además de adquirirse información acerca de lo que se investiga, tiene importancia desde el punto de vista educativo; los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma.

Según el fin que se persigue con la entrevista, ésta puede estar o no estructurada mediante un cuestionario previamente elaborado. Cuando la entrevista es aplicada en las etapas previas de la investigación donde se quiere conocer el objeto de investigación desde un punto de vista externo, sin que se requiera aún la profundización en la esencia del fenómeno, las preguntas a formular por el entrevistador, se deja a su criterio y experiencia.

Si la entrevista persigue el objetivo de adquirir información acerca de las variables de estudio, el entrevistador debe tener clara la hipótesis de trabajo, las variables y relaciones que se quieren demostrar; de forma tal que se pueda elaborar un cuestionario adecuado con preguntas que tengan un determinado fin y que son imprescindibles para esclarecer la tarea de investigación, así como las preguntas de apoyo que ayudan a desenvolver la entrevista.

Al preparar la entrevista y definir las propiedades o características a valorar (variables dependientes o independientes); es necesario establecer calificaciones, gradaciones cualitativas o cuantitativas de dichas propiedades que permitan medir con exactitud la dependencia entre las magnitudes estudiadas, así como calcular la correlación existente entre ellas aplicando métodos propios de la estadística matemática.

El éxito que se logre en la entrevista depende en gran medida del nivel de comunicación que alcance el investigador con el entrevistado; la preparación que tenga el investigador en cuanto a las preguntas que debe realizar; la estructuración de las mismas; las condiciones psicológicas del investigado; la fidelidad a la hora de transcribir las respuestas y el nivel de confianza que tenga el entrevistado sobre la no filtración en la información que él está brindando; así como la no influencia del investigador en las respuestas que ofrece el entrevistado.

La entrevista es una técnica que puede ser aplicada a todo tipo de persona, aún cuando tenga algún tipo de limitación como es el caso de analfabetos, limitación física y orgánica, niños que posean alguna dificultad que le imposibilite dar respuesta escrita.

Aquella entrevista que está estructurada a partir de un cuestionario la información que se obtiene resulta fácil de procesar, no se necesita de un entrevistador muy diestro y hay uniformidad en el tipo de información que se obtiene; sin embargo esta alternativa no posibilita profundizar en los aspectos que surjan en la entrevista.

La entrevista no estructurada es muy útil en estudios descriptivos, y en la fase del diseño de la investigación; es adaptable y susceptible de aplicarse a toda clase de sujetos y de situaciones; permite profundizar en el tema y requiere de tiempo y de personal de experiencia para obtener información y conocimiento del mismo. En ésta se dificulta el tratamiento de la información.

La encuesta

La encuesta es una técnica de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado.

En la encuesta a diferencia de la entrevista, el encuestado lee previamente el cuestionario y lo responde por escrito, sin la intervención directa de persona alguna de los que colaboran en la investigación.

La encuesta, una vez confeccionado el cuestionario, no requiere de personal calificado a la hora de hacerla llegar al encuestado. A diferencia de la entrevista la encuesta cuenta con una estructura lógica, rígida, que permanece inalterada a lo largo de todo el proceso investigativo. Las respuestas se escogen de modo especial y se determinan del mismo modo las posibles variantes de respuestas estándares, lo que facilita la evaluación de los resultados por métodos estadísticos.

El cuestionario

El cuestionario es un instrumento básico de la observación en la encuesta y en la entrevista. En el cuestionario se formula una serie de preguntas que permiten medir una o más variables. Posibilita observar los hechos a través de la valoración que hace de los mismos el encuestado o entrevistado, limitándose la investigación a las valoraciones subjetivas de éste.

No obstante a que el cuestionario se limita a la observación simple, del entrevistador o el encuestado, éste puede ser masivamente aplicado a comunidades nacionales e incluso internacionales, pudiéndose obtener información sobre una gama amplia de aspectos o problemas definidos.

La estructura y el carácter del cuestionario lo definen el contenido y la forma de las preguntas que se les formula a los interrogados. La pregunta en el cuestionario por su contenido pueden dividirse en dos grandes grupos: pregunta directa o indirecta.

La pregunta directa: coincide el contenido de la pregunta con el objeto de interés del investigador. La formulación de la pregunta indirecta constituye uno de los problemas más difíciles de la construcción de las encuestas.

Al construir el cuestionario, conjuntamente con el contenido de las preguntas, hay que definir su forma, utilizándose en sociología el cuestionario abierto y cerrado.

La pregunta abierta en una encuesta es la que no limita el modo de responder a la misma, ni se definen las variantes de respuestas esperadas. Este tipo de preguntas no permite medir con exactitud la propiedad, solo se alcanza a obtener una opinión.

La pregunta cerrada tiene delimitada, con antelación, su respuesta para determinada cantidad de variantes previstas por el confeccionador de la encuesta.

La forma más difundida de pregunta es aquella cuya respuesta está estructurada por esquemas de comparaciones de pares de valores, de categorías secuenciales de valores y otros.

La comparación de pares, consiste en que todas las variantes de respuestas se componen de dos posibilidades de las cuales el encuestado selecciona una. Este esquema se emplea cuando el número de preguntas no resulta grande y cuando se exige gran precisión y fidelidad en la respuesta.

Otra técnica muy aplicada en la encuesta es la selección, donde el encuestado elige entre una lista de posibles respuestas aquellas que prefiere. Dentro de esta técnica existen variantes: de selección limitada, donde puede elegir un número determinado de respuestas y el de selección única donde puede escoger una sola respuesta posible.

La elaboración estadística en este caso resulta sencilla, donde se reduce al conteo de frecuencia de selección de cada respuesta sobre la cual se realiza la gradación de la actitud que muestran los encuestados hacia las respuestas.

En los cuestionarios se pueden aplicar preguntas que miden actitudes del individuo hacia un determinado hecho. Cuando se mide actitud, es necesario tener en cuenta la dirección de la misma así como su intensidad, para lo cual se aplican diversos tipos de escalas.

De manera más general la pregunta se formula de forma positiva y se dan 5 alternativas de posibles respuestas, designándose una escala de valores de 1 a 5, dando la respuesta más favorable a la afirmación que tenga el máximo de puntuación.

Si por el contrario las afirmaciones son negativas en la formulación de la pregunta, la evaluación de la pregunta debe resultar opuesto al anterior caso.

Otros tipos de instrumentos pueden ser aplicados en la medición de actividades y se pueden estudiar en diferentes bibliografías que tratan los aspectos de las técnicas de trabajo experimental.

Algunas reglas básicas para la construcción del cuestionario.

1. Al igual que cualquier otra teoría propia de los métodos empíricos, hay que partir de la hipótesis formulada y específicamente de los indicadores de las variables definidas en ésta, los que se traducirán en preguntas específicas para el cuestionario.

2. Establecer la necesidad de cooperación del encuestado; lo que dependerá de que los individuos participen o no, o que contribuyan o no favorablemente en la investigación. Dicha demanda puede realizarse de diversas formas; puede hacerla el entrevistador en el momento de presentar la

encuesta, puede acompañar el cuestionario por escrito, puede solicitarse por teléfono, por carta previa, etc.

La solicitud de cooperación debe contener:

Lo valioso de la información que se solicita.

Que no existe motivo encubierto o no confesado en la finalidad perseguida

Uso confidencial de la información que se brinda en la encuesta.

Lo fácil y rápido que puede contestarse el cuestionario.

3. Las preguntas deben ser claras.

Cada término debe ser comprendido.

No deben de plantearse dos preguntas en una.

La pregunta debe formularse de manera positiva.

La construcción de la respuesta no debe inducir expresiones ambiguas.

4. Las preguntas no deben ser tendenciosas, es decir, no deben estar confeccionadas de manera tal que lleven al individuo a responder de una manera determinada o que lo predispongan en contradicción con su sentir ante la pregunta a responder.

5. Las preguntas no deben exigir mucho esfuerzo de la memoria.

6. Al abordar aspectos controvertidos o embarazosos las preguntas deben ser construidas de forma tal que no constituyan un conflicto para el sujeto.

7. El orden de las preguntas debe de disponerse con arreglo a las características psicológicas de las mismas. En primer lugar se deben preguntar datos socio-demográficos como sexo, edad, ocupación; a continuación preguntas generales simples que lo van llevando hasta preguntas más complejas, de lo impersonal a lo personal.

8. Se debe contrarrestar el efecto de monotonía en la variante de respuesta. Esto ocurre fundamentalmente en los cuestionarios cerrados y cuando el interrogado no se siente totalmente motivado a responder.

9. Debe de inducirse una pregunta final que recoja la impresión del interrogado respecto al cuestionario.

En conclusión podemos decir que en la ejecución de una investigación se hacen uso de múltiples métodos y procedimientos tratando de ser cada vez más profundos y esenciales en la caracterización del objeto.

Investigación Documental

Es la revisión y análisis cuidadoso de documentos escritos o grabados para encontrar información, pruebas o justificación sobre un asunto o experimento, es decir la revisión y análisis profundo de documentos para hallar fundamentos con los cuales se pueda probar o justificar un asunto o experimento.

Una adecuada revisión de datos amplía el panorama del tema que se estudia y posiciona una idea de la cantidad de información existente, nos da la pauta para elegir un tema que sea de nuestro interés, una vez encontrado se definen los puntos que se van a investigar de acuerdo con los objetivos que se persiguen.

Con lo anterior se elabora un plan de trabajo en donde se detalla el cómo, cuándo, y qué vamos a realizar durante la investigación, indicando la posible duración de cada actividad.

La elaboración de un marco teórico constituye la parte razonada y lógica del trabajo pues se define con mayor claridad el problema, la propuesta y la solución (hipótesis), los antecedentes y los objetivos que se persiguen.

Con el marco teórico conformado se realiza la recopilación de datos, mediante la revisión minuciosa de documentos de archivos o recientes, se efectúa la organización y análisis de los datos de referencia, se clasifica y selecciona la información dando lugar a la parte aplicada.

Fuentes de información.

Primarias: Tienen relación alguna física directa con los eventos.

Secundarias: No tienen relación física directa con los eventos.

Una de las técnicas de investigación documental la constituye la forma de estructura, las diferentes fichas (bibliográfica, hemerográfica, cuadrográfica, videográfica, iconográfica, epistolar, trabajo), información electrónica, las variantes están en función del tipo de material y de la fuente de la que se extrae la información.

Matriz DOFA

La Matriz DOFA: es una estructura conceptual para un análisis sistemático que facilita la adecuación de las amenazas y oportunidades externas con las fortalezas y debilidades internas de una organización.

La identificación de las fortalezas y debilidades de las compañías, así como de las oportunidades y amenazas presentes en las condiciones externas, se considera como una actividad común de las empresas. Lo que suele ignorarse es la combinación de estos factores puede requerir de distintas decisiones estratégicas. La matriz DOFA surgió justamente en respuesta a la necesidad de sistematizar esas decisiones; T significa “amenazas” (threats), O “oportunidades”, W “debilidades” (weaknesses) y S “fortaleza” (strengths). A esta matriz también se le conoce en español como Matriz DOFA acrónica formado con las iniciales de: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, y Amenazas. El punto de partida del modelo son las amenazas dado que en muchos casos las compañías proceden a la planeación estratégica como resultado de la percepción de crisis, problemas o amenazas.

En la figura se presentan las cuatro estrategias alternativas de la Matriz DOFA. Estas estrategias se basan en el análisis de las condiciones externas (Amenazas y Oportunidades) y de las condiciones internas (Debilidades y Fortalezas).

Matriz DOFA para la formulación de estrategias

Factores internos	Fortalezas internas (F): cualidades administrativas, operativas, investigación y desarrollo, ingeniería	Debilidades internas (D): por ejemplo, debilidades en las áreas incluidas en el cuadro de “fortalezas”
Factores externos		
Oportunidades externas (O) (considérense también los riesgos) por ejemplo condiciones económicas presentes y futuras, cambios políticos y sociales, nuevos productos, servicios y tecnología	Estrategia FO: Potencialmente la estrategia más exitosa, que se sirve de las fortalezas de la organización para aprovechar las oportunidades	Estrategia DO: Estrategia de desarrollo para superar debilidades a fin de aprovechar oportunidades
Amenazas externas (A): escasez de energéticos, competencia y áreas similares a las del cuadro superior de “oportunidades”	Estrategia FA: Uso de fortalezas para enfrentar o evitar amenazas	Estrategia DA: Atrincheramiento, liquidación o sociedad en participación

La estrategia DA persigue la reducción al mínimo tanto de Debilidades como de Amenazas y puede llamarse estrategia “mini-mini”. Puede implicar para la compañía la formación de una sociedad en participación, el atrincheramiento o incluso la liquidación, por ejemplo.

La estrategia DO pretende la reducción al mínimo de las debilidades y la optimización de las oportunidades. De este modo, una empresa con ciertas debilidades en algunas áreas puede desarrollar tales áreas, o bien adquirir las aptitudes necesarias (como tecnología o personas con las habilidades indispensables) en el exterior, a fin de aprovechar las oportunidades que las condiciones externas le ofrecen.

La estrategia FA se basa en las Fortalezas de la organización para enfrentar Amenazas en su entorno. El propósito es optimizar las primeras y reducir al mínimo las segundas. Así, una compañía puede servirse de sus virtudes tecnológicas, financieras, administrativas o de comercialización para vencer las amenazas de la introducción de un nuevo producto por parte de un competidor.

La situación más deseable es aquella en la que una compañía puede hacer uso de sus Fortalezas para aprovechar Oportunidades (estrategia FO). Ciertamente, las empresas deberían proponerse pasar de las demás ubicaciones de la matriz a ésta. Si resienten debilidades, se empeñarán en vencerlas para convertirlas en fortalezas. Si enfrentan amenazas, las sortearán para concentrarse en las oportunidades.

1.4 Justificación del Estudio

Por el tipo de servicio que ofrece la empresa se cuenta con una plantilla extensa de empleados, por lo que se tiene la necesidad de mantener un control eficaz en el área de nóminas por tal motivo se decidió implementar un sistema de gestión de calidad (SGC).

Al inicio del año se certificó el Área de Auditoria de Ingresos, la alta dirección desea continuar con la certificación de toda la empresa bajo la norma ISO-9001-2008. Debido a que el material humano es fundamental, se decidió que fuera el área de nóminas la siguiente a certificar.

El interés que se tiene en certificar toda la empresa es el de mejorar el servicio al cliente y darle la confianza de ser una empresa de calidad, lo que permitirá una expansión en el mercado para continuar siendo una empresa líder en su ramo.

Capítulo 2. Marco teórico y referencial

2.1 Historia y Evolución de la Calidad

Abordar el tema de la calidad desde cualquier ángulo implica siempre serios compromisos que ineludiblemente obligan a referirse a los llamados cinco grandes de la calidad, ellos son William Edwards Deming, Joseph M. Juran, Armand V. Feigenbaum, Kaoru Ishikawa y Philip B. Crosby. Como antecedentes para la implementación del sistema de gestión de la calidad, se tomaron en cuenta los siguientes puntos aportaciones de los gurus de la calidad, normas ISO necesarias para el buen funcionamiento de una organización

2.2 Gurús de la Calidad

Philip B. Crosby

Aportación	Descripción
Creó el concepto de cero defectos	Previniendo problemas sería más provechoso que ser bueno en solucionarlos. Enseñar a la gerencia cómo establecer una cultura preventiva para lograr realizar las cosas bien y a la primera.
Cuatro principios absolutos	<ul style="list-style-type: none">• Calidad se define como cumplimiento de requisitos• El sistema de calidad de prevención• El estándar de realización es cero defectos• La medida de la calidad es el precio del incumplimiento
Catorce pasos para la mejora continua:	<ol style="list-style-type: none">1. Compromiso de la dirección: La alta dirección debe definir y comprometerse en una política de mejora de la calidad.2. Equipos de mejora de la calidad: Se formarán equipos de mejora mediante los representantes de cada departamento.3. Medidas de la calidad: Se deben reunir datos y estadísticas para analizar las tendencias y los problemas en el funcionamiento de la organización.4. El costo de la calidad: Es el costo de hacer las cosas mal y de no hacerlo bien a la primera.5. Tener conciencia de la calidad: Se adiestrará a toda la organización enseñando el costo de la no calidad con el objeto de evitarlo.6. Acción correctiva: Se emprenderán medidas correctivas sobre posibles desviaciones.7. Planificación cero defectos: Se definirá un programa de actuación con el objeto de prevenir errores.8. Capacitación del supervisor: La dirección recibirá preparación sobre como elaborar y ejecutar el programa de mejora.9. Día de cero defectos: Se considera la fecha en la que la organización experimenta un cambio real en su funcionamiento.10. Establecer las metas: Se fijan los objetivos para reducir errores.11. Eliminación de la causa error: Se elimina lo que impida el cumplimiento del programa de actuación error cero.

Aportación	Descripción
	<p>12. Reconocimiento: Se determinan recompensas para aquellos que cumplan las metas establecidas.</p> <p>13. Consejos de calidad: Se pretende unir a todos los trabajadores mediante la comunicación.</p> <p>14. Empezar de nuevo: La mejora de la calidad es un ciclo continuo que no termina nunca.</p>
Modelo	“Las personas hacen bien su trabajo rutinariamente”
“administración preventiva”	<p>“El crecimiento es firme y con utilidades”</p> <p>“Se anticipan las necesidades del cliente”</p> <p>“El cambio se planea y se aprovecha”</p> <p>“El personal está orgulloso de trabajar aquí”</p>
Tres mitos sobre la calidad	<p>Primero: “La calidad es intangible; calidad es bondad”. Para cambiar nuestra actitud hacia la calidad debemos definirla como algo tangible y no como un valor filosófico y abstracto.</p> <p>Segundo: “La calidad es costosa”. Lo costoso, en fin, son los errores y los defectos, no la calidad; por lo tanto, nunca será más económico tolerar errores que “hacerlo bien desde la primera vez”, y no habrá un “punto de equilibrio” entre beneficios y costo de calidad.</p> <p>Tercero: “Los defectos y errores son inevitables”.</p>

Edward W. Deming

Aportación	Descripción
Control estadístico	Desarrolló técnicas para llevar procesos industriales
Círculo Deming	<ul style="list-style-type: none"> -Planear lo que se pretende alcanzar, incluyendo con ello la incorporación de las observaciones a lo que se viene realizando. -Hacer o llevar adelante lo planeado. -Chequear o verificar que se haya actuado de acuerdo a lo planeado así como los efectos del plan. -Actuar a partir de los resultados a fin de incorporar lo aprendido, lo cual es expresado en observaciones y recomendaciones.
Catorce pasos para la mejora continua:	<p>1. Ser constante en el propósito de mejorar los productos y los servicios: El Dr. Deming sugiere una nueva definición radical del papel que desempeña una compañía. En vez de hacer dinero, debe permanecer en el negocio y proporcionar empleo por medio de la innovación, la investigación, el constante mejoramiento y el mantenimiento.</p> <p>2. Adoptar la nueva filosofía: Los norteamericanos son demasiado tolerantes frente a un trabajo deficiente y a un servicio hosco.</p> <p>3. No depender más de la inspección masiva: Las firmas norteamericanas inspeccionan un producto de manera característica cuando sale de la línea de producción o en etapas importantes. Los productos defectuosos, o bien se desechan, o bien reprocessan; tanto lo uno como lo otro es innecesariamente costoso.</p>
	<p>4. Acabar con la práctica de adjudicar contratos de compra basándose exclusivamente en el precio: Los departamentos de compras tiene la costumbre de actuar sobre los pedidos en busca del proveedor que ofrezca el precio más bajo. Con frecuencia, esto conduce a suministros de baja calidad.</p>

Aportación	Descripción
	<p>5. Mejorar continuamente y por siempre el sistema de producción y de servicio: El mejoramiento no se logra de buenas a primeras. La gerencia está obligada a buscar continuamente maneras de reducir el desperdicio y de mejorar la calidad.</p>
	<p>6. Instituir la capacitación en el trabajo: Con mucha frecuencia los trabajadores han aprendido sus labores de otro trabajador que nunca fue entrenado apropiadamente. Se ven obligados a seguir instrucciones imposibles de entender. No pueden desempeñar su trabajo porque nadie les dice cómo hacerlo.</p> <p>7. Instituir el liderazgo: El trabajo de un supervisor no es decirle a la gente qué hacer o castigarla, si no orientarla. Orientar es ayudarle a la gente a hacer mejor el trabajo y conocer por medio de métodos objetivos quién requiere ayuda individual.</p> <p>8. Desterrar el temor: Muchos empleados temen hacer preguntas o asumir una posición, aún cuando no entiendan en que consiste el trabajo o que está bien o mal.</p> <p>9. Derribar las barreras que haya entre áreas de staff: Con frecuencia, las áreas de staff departamentos, secciones están compitiendo entre sí o tienen metas que chocan entre sí.</p> <p>10. Eliminar los slogans, las exhortaciones y las metas para la fuerza laboral: Estos nunca les sirvieron a nadie para hacer un buen trabajo.</p> <p>11. Eliminar las cuotas numéricas: Las cuotas solo toman en cuenta los números, no la calidad o los métodos. Por lo general constituyen una garantía de ineficiencia y de altos costos.</p> <p>12. Derribar las barreras que impiden el sentimiento de orgullo que produce un trabajo bien hecho: La gente esta ansiosa por hacer un buen trabajo y se siente angustiada cuando no puede hacerlo.</p> <p>13. Establecer un vigoroso programa de educación y de reentrenamiento: Tanto la gerencia como la fuerza laboral tendrán que ser entrenadas en el empleo de los nuevos métodos.</p> <p>14. Tomar medidas para lograr la transformación: Se requerirá un equipo de altos ejecutivos con un plan de acción para llevar a cabo la misión que busca la calidad. Los trabajadores no están en condiciones de hacerlo por su propia cuenta.</p>
Las siete enfermedades mortales	<p>1. Falta de constancia de propósito. Una compañía que carece de constancia en la búsqueda de su propósito no cuenta con planes a largo plazo para permanecer en el negocio.</p> <p>2. Énfasis en las utilidades a corto plazo. Velar por aumentar los dividendos trimestrales socava la calidad y la productividad.</p> <p>3. Evaluación del desempeño, clasificación según el mérito o análisis anual del desempeño. Los efectos de estas prácticas son devastadores se destruye el trabajo en equipo, se fomenta la rivalidad.</p> <p>4. La movilidad de la gerencia. Los gerentes que cambian de un puesto a otro nunca entienden a las compañías para las cuales trabajan y nunca están ahí el tiempo suficiente para llevar a cabo los cambios a largo plazo que son necesarios para garantizar la calidad y la productividad.</p> <p>5. Manejar una compañía basándose únicamente en cifras visibles. Las cifras más importantes son desconocidas e imposible de conocer.</p> <p>6. Costos médicos excesivos.</p> <p>7. Costos excesivos de garantía fomentados por abogados que trabajan sobre una base de honorarios en caso de imprevistos.</p>

Joseph M. Juran

Aportación	Descripción
La Calidad para Joseph Juran	<p>Calidad según Juran tiene múltiples significados. Dos de esos significados son críticos, no solo para planificar la calidad sino también para planificar la estrategia empresarial.</p> <p>Calidad: Se refiere a la ausencia de deficiencias que adopta la forma de: Retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc. Calidad es " adecuación al uso".</p>
La Misión de Juran y la Planificación para la Calidad	<p>Crear la conciencia de la crisis de la calidad, el papel de la planificación de la calidad en esa crisis y la necesidad de revisar el enfoque de la planificación de la calidad. Asistir al personal de la empresa para replanificar aquellos procesos insistentes que poseen deficiencias de calidad inaceptables (caminar por toda la empresa). Asistir al personal de la empresa para dominar el proceso de planificación de la calidad, dominio derivado de la replanificación de los procesos existentes y de la formación correspondiente.</p>
La Espiral del Progreso de la Calidad.	<p>La espiral muestra una secuencia típica de actividades para poner un producto en el mercado. En las grandes empresas se departamentalizan esas actividades. Como resultado cada departamento realiza un proceso operativo, produce un producto y suministra dicho producto a otros departamentos receptores pueden ser considerados "clientes" que reciben los productos procedentes de los departamentos proveedores. Los clientes son "internos", esto es miembros de la misma compañía que los proveedores. Otros clientes son externos.</p> <p>1. "La planificación de la calidad es "la actividad para desarrollar los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fijar objetivos de calidad. • Identificar a los clientes. • Determinar las necesidades de los clientes. • Desarrollar características del producto que respondan a las necesidades de los clientes. • Desarrollar procesos que sean capaces de producir esas características. • Establecer controles de proceso, y transferir los planes resultantes a las fuerzas operativas. <p>2. "El control de la calidad consiste en un proceso regulador por medio del cual se mide el comportamiento real, con el fin de hacer comparaciones y actuar con base en las diferencias".</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar el comportamiento de la calidad real. • Comparar el comportamiento real con los objetivos planteados. • Actuar con base a las diferencias.
La trilogía de Juran	<p>3. "La Mejora de la calidad se entiende como creación organizada de un cambio benéfico", es elevar el comportamiento de la calidad hasta unos niveles sin precedentes".</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer infraestructura necesaria para asegurar la mejora anual de la calidad. • Identificar las necesidades específicas para mejorar. • Crear para cada proyecto, un equipo que tenga la responsabilidad clara de dirigir el proyecto hacia un fin satisfactorio para mejorar.

Armand V. Feigenbaum

Aportación	Descripción
La filosofía de Feigenbaum	<ul style="list-style-type: none"> • El involucramiento de todas las funciones (y no solo de las manufacturas) en las actividades de calidad. • La participación de los empleados en todos los niveles en estas actividades de la calidad. • El propósito de mejorar continuamente. • Y la atención cuidadosa de la definición de calidad desde el punto de vista del consumidor.
Nueve M's de Feigenbaum.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Markets. 2. Money. 3. Management. 4. Men. 5. Motivation. 6. Materials. 7. Maquinas y mecanización. 8. Modern Information Methods (Métodos modernos de información). 9. Mounting Product Requirements (Crecientes requisitos de los productos).
Control total de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Definir las características de calidad que son importantes. • Establecer estándares. • Actuar cuando los estándares se exceden. • Mejorar los estándares de calidad.
Tipos de Control	<ul style="list-style-type: none"> • Control de nuevos diseños. • Control de recepción de materiales. • Control del producto. • Estudios especiales de proceso.

Kaoru Ishikawa

Aportación	Descripción
Creación del diagrama causa-efecto, o espina de Ishikawa, o en inglés "fishbone diagram"	Herramienta para la detección de no conformidades, en la elaboración de un producto o servicio.
Demostró la importancia de las 7 herramientas de calidad	<ol style="list-style-type: none"> A) La Gráfica de Pareto. B) El Diagrama de Causa-Efecto. C) La Estratificación. D) La Hoja de Verificación. E) El Histograma. F) El Diagrama de Dispersión. G) La Gráfica de Control de Shewhart.

Aportación	Descripción
Trabaja en los círculos de calidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Que la empresa se desarrolle y mejore. 2. Contribuir a que los trabajadores se sientan satisfechos mediante talleres, y respetar las relaciones humanas. 3. Descubrir en cada empleado sus capacidades, para mejorar su potencial.
Elementos claves del pensamiento de Ishikawa	<ul style="list-style-type: none"> • La calidad empieza con la educación y termina con la educación. • El primer paso a la calidad es conocer lo que el cliente requiere. • El estado ideal de la calidad es cuando la inspección no es necesaria. • Hay que remover la raíz del problema, no los síntomas. • El control de la calidad es responsabilidad de todos los trabajadores. • No confundir los medios con los objetivos. • Primero poner la calidad y después poner tus ganancias a largo plazo. • El comercio es la entrada y salida de la calidad. • Los altos ejecutivos de las empresas no deben tener envidia cuando un obrero da una opinión valiosa. • Los problemas pueden ser resueltos con simples herramientas para el análisis. • Información sin información de dispersión es información falsa.

En conclusión. Los gurús de la calidad hablan de la importancia y del involucramiento de todos los niveles de la organización, desde la gerencia hasta el personal operativo. Crosby habla de la mejora de la calidad y Deming habla de la mejora continua hacia los sistemas de producción Deming y juran proponen el establecimiento de metas y la medición de los resultados respecto a las mismas juran habla de fijar objetivos, clientes y necesidades de los mismos, Feigenbaum habla del establecimiento de estándares, actuar cuando los estándares se exceden así como Crosby habla de las medidas de calidad en las que se deben reunir datos y estadísticas para analizar las tendencias y problemas en el funcionamiento de la organización, Ishikawa y Crosby concuerdan en el punto de la capacitación del persona desde la alta dirección hasta el personal operativo cuando la filosofía de Ishikawa es que la calidad inicia con la educación y termina con la educación, se puede decir que los gurús de calidad llevan una secuencia de calidad en la que se planea, se mantiene, verifican y actúan con respecto a resultados que generen su filosofía aplicados a la organización.

2.3 Antecedentes de la Norma ISO

La normalización favorece el proceso técnico, el desarrollo económico y la mejora de la calidad de vida.

De acuerdo con la ISO, la normalización es la actividad encaminada a establecer, respecto a problemas reales o potenciales, disposiciones destinadas a un uso común repetido, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en un contexto dado.

En particular esta actividad consiste en la elaboración, la difusión y la aplicación de normas.

La normalización ofrece importantes beneficios debido principalmente a una mejor adaptación de los productos, los procesos y los servicios a los fines que se destinan; la prevención de los obstáculos al comercio y la facilitación de la cooperación tecnológica.

¿Qué es una norma?

Una norma es un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido que establece, para un uso común y repetido, reglas, directrices o características para ciertas actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en el contexto dado.

Las normas son la herramienta fundamental para el desarrollo industrial y comercial de un país, ya que sirve como base para la calidad en la gestión de las empresas, en el diseño y fabricación de los productos, en la presentación de servicios, etc., aumentando la competitividad en los mercados nacionales e internacionales.

2.3.1 Normas IOS 9000 ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN (INTERNATIONAL ORGANIZATION STANDARDS)

Es fundada en 1947 en Ginebra Suiza, integrada por los organismos internacionales de normalización de más de 100 países.

La misión de ISO es la búsqueda de criterios comunes de aplicación internacional, para el establecimiento de especificaciones de calidad, esta funciona a través de Comités Técnicos (CT) y Grupos de Trabajo (SC) multidisciplinarios, los cuales elaboran y revisan las normas. El Comité Técnico 176 es el encargado de elaborar, revisar y emitir las normas ISO 9000, con ayuda de subcomités o grupos de trabajo.

ISO 9000 es un conjunto de normas que permiten certificar que una organización opere mediante sistemas administrativos (conjuntos formados por la estructura organizacional, las responsabilidades, los procedimientos, los procesos y los recursos interactuando entre sí para el logro de un solo fin, en este caso la calidad) que aseguran el cumplimiento de los requerimientos del producto y/o servicio; por lo cual las normas lo denominan aseguramiento de la calidad. Dichas normas fueron generadas por la Organización Internacional de Normalización (Internacional Standards Organization), que provee los únicos estándares reconocidos internacionalmente, cuya sede está en Ginebra y son aceptadas especialmente por organizaciones de países europeos y últimamente americanos.¹

Objetivos de las ISO 9000

- Proporcionar elementos para que una organización pueda lograr la calidad del producto o servicio, a la vez que mantenerla en el tiempo, de manera que las necesidades del cliente sean satisfechas permanentemente, permitiéndole a la empresa reducir costos de calidad, aumentar la productividad, y destacarse o sobresalir frente a la competencia.
- Proporcionar a los clientes o usuarios la seguridad de que el producto o los servicios tienen la calidad deseada, concertada, pactada o contratada.
- Proporcionar a la dirección de la empresa la seguridad de que se obtiene la calidad deseada.
- Establecer las directrices, mediante las cuales la organización, puede seleccionar y utilizar las normas.

2.3.2 Norma ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad Requisitos

Esta norma internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación para evaluar la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente, los reglamentos y los propios de la organización.

En el desarrollo de esta norma internacional se han contemplado los principios de gestión de la calidad enunciados en las normas ISO 9001 contiene todos los requisitos para la elaboración de un Sistema de Gestión de Calidad, Modelo para el Aseguramiento de Calidad aplicando al diseño/desarrollo, producción, instalación y servicio. Está enfocada a las empresas que necesitan asegurarles a sus clientes el cumplimiento de los requerimientos específicos son satisfactorios a lo largo de todo el proceso, desde el diseño hasta la entrega y el servicio. La norma acepta que los procesos pueden medirse mediante sus resultados.

¹ James R. Evans William M. Lindsay. Administración y Control de Calidad. Grupo editorial Iberoamericana. 2001

ISO 9001:2008, cuya aplicación es para todo tipo de empresa sin importar tamaño o giro comercial, en la que sólo se aplicarán en su caso aquellos requisitos que correspondan a empresas que producen con base a un diseño existente, o que realicen inspecciones o pruebas finales. Y mientras que el alcance de la certificación lo han descrito las mismas normas con la nueva versión se especificara el alcance a través de la serie de requisitos aplicables.

4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
4.1 REQUISITOS GENERALES	Identificación, secuencia e interacción de los procesos. Definir métodos de control, seguimiento y medición de los procesos, fijar acciones para alcanzar los objetivos planificados. Debe asegurarse el control de los procesos subcontratados.
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	
4.2.1 Generalidades	La documentación debe incluir declaración, política y objetivos, manual de calidad, procedimientos documentados, registros.
4.2.2 Manual de la Calidad	Contendrá descripción de los requisitos y ámbito del Sistema, procedimientos o referencia a los mismos, descripción de la interacción entre los procesos.
4.2.3 Control de la documentación	Edición, revisión, aprobación de documentos y control de documentos obsoletos.
4.2.4 Control de los registros	Ubicación, archivo, tiempo de archivo, control acceso.
5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	Comunicación a la organización, definir política y objetivos de calidad, revisiones del sistema y disponibilidad de recursos.
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE	Identificar, definir y comprender las necesidades y requisitos del cliente.
5.3 POLÍTICA DE CALIDAD	Coherente con objetivos, sometido a revisión. Compromiso de Mejora. Revisada continuamente.
5.4 PLANIFICACIÓN	
5.4.1 Objetivos	Documentar objetivos (consecuentes con política y con mejora continua). Deben ser medibles.
5.4.2 Planificación de la Calidad	Documentada y consecuente con el resto de los requisitos.
5.5 SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	Definir responsabilidades y autoridad.
5.5.2 Representante de la Dirección	Miembro de la alta Dirección. Control y Seguimiento Sistema.
5.5.3 Comunicación interna	Comunicación horizontal y vertical.
5.7 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Se tendrá en cuenta: Auditorías, voz del cliente, seguimiento, objetivos, proceso, productos y/o servicio, acciones correctivas y preventivas.
6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS	
6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS	Identificar y aportar recursos.
6.2 RECURSOS HUMANOS	
6.2.1 Generalidades	Definir y comunicar funciones y responsabilidad del personal.
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	Determinar necesidades de formación, facilitar y evaluar eficacia de la formación. Mantener registros.

	Sensibilizar a toda la organización sobre la importancia de la Política de Calidad, Impacto del trabajo en la calidad, mejora, responsabilidades y consecuencias.
6.3 INFRAESTRUCTURA	Espacio de trabajo, equipos, mantenimiento, servicios de apoyo.
6.4 AMBIENTE DE TRABAJO	Salud e Higiene, Métodos de Trabajo, Ética, Condiciones Ambientales.
7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	Identificar y gestionar los procesos que afectan a la calidad de los productos y/o servicios. Se deben definir métodos de control proceso, parámetros, normas, mediciones.
7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto	Identificar requisitos del cliente, incluidos los legales.
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	Requisitos definidos y documentados, registro de pedidos verbales, resolver diferencias.
7.2.3 Comunicación con el cliente	Información producto y/o servicio, voz del cliente, pedidos.
7.3 DISEÑO Y DESARROLLO	
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	Planes de diseño: etapas, equipo, revisión, verificación y validación.
7.3.2 Entradas al diseño y desarrollo	Requisitos de Cliente, legales y medioambientales. Experiencia previa.
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo	Cumplir requisitos de entrada, criterio de aceptación, características especiales.
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo	Identificar problemas, evaluar la capacidad de cumplir con los requisitos. Se ha de mantener archivo.
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo	Verificación en etapas planificadas.
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo	Comprobación de que el producto y/o servicio cumple con los requisitos definidos.
7.3.7 Control de cambios del diseño y desarrollo	Antes de realizar el cambio se debe determinar el efecto en el resto del diseño, así como entre las partes del producto y/o servicio.
7.4 COMPRAS	
7.4.1 Proceso de Compras	Evaluación y selección de proveedores.
7.4.2 Información de las compras	Requisitos, métodos, documentación.
7.4.3 Verificación de los productos comprados	Verificación de los productos y/o servicios.
7.5 PRODUCCIÓN Y DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	Mantenimiento, entorno de trabajo, normas de trabajo, medición, estado.
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio	Identificación procesos especiales, Precalificación procesos.
7.5.3 Identificación y trazabilidad	Identificación del producto o servicio. La trazabilidad se implantará cuando sea un requisito especificado.
7.5.4 Propiedad del cliente	Verificación, Almacenamiento, Conservación, Comunicación con el Cliente.
7.5.5 Preservación del producto	Manipulación, embalaje, almacenamiento, entrega.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	Controlar, calibrar, conservar, manejar y almacenar los equipos de medición y prueba, incluyendo el software.
8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	
8.1 GENERALIDADES	El proceso de análisis y medición debe demostrar la eficacia de la gestión y la mejora del sistema de gestión de calidad. Periódicamente se evaluará la efectividad de las mediciones. Los resultados son una entrada a la Revisión por la Dirección.
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	
8.2.1 Satisfacción del cliente	Seguimiento, Satisfacción o Insatisfacción Cliente.
8.2.2 Auditorias internas	Seguimiento del Sistema, Procesos y Productos.
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	Medición y seguimiento del proceso para asegurar su capacidad.
8.2.4 Seguimiento y medición del producto	Se debe verificar el cumplimiento de los requisitos especificados para el producto y/o servicio.
8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	Bloqueo del producto no conforme. Análisis de No Conformidades. Destino del producto no conforme: Reparado Aceptados mediante permiso Recalificados Rechazados Concesiones de Clientes Verificación reproceso o retrabado.
8.4 ANÁLISIS DE DATOS	Efectividad y adecuación del sistema de gestión de calidad. Tendencias en las operaciones del proceso. Satisfacción y/o insatisfacción del Cliente. Conformidad a los requisitos del Cliente. Características de productos, proceso y/o servicios.
8.5 MEJORA	
8.5.1 Mejora continua	Mejora Continua.
8.5.2 Acción correctiva	Eliminar y Reducir causas de No Conformidad.
8.5.3 Acción preventiva	Eliminar y Reducir causas potenciales de No Conformidad.

2.3.3 Norma IMNC ISO10005:2005 Directrices Para los Planes de Calidad

La Norma 10005 se refiere a Sistemas de gestión de la calidad - Directrices para los planes de calidad la cual fue preparada por el Comité técnico ISO/TC 176, está es la segunda edición para la cual se tomaron en cuenta las normas ISO 9001:2000 e ISO 9004:2000.

Este proyecto de norma fue preparado para atender a la necesidad de orientar sobre los planes de calidad, ya sea en el contexto de un Sistema de Gestión de Calidad establecido o como una actividad de gestión independiente. En cualquier caso, los planes de la calidad proporcionan un medio de relacionar requisitos específicos del proceso, producto, proyecto o contrato con los

métodos y prácticas de trabajo que apoyan a la realización del producto. El plan de la calidad debería ser compatible con otros planes asociados que pudieran ser preparados.

Entre los beneficios de establecer un plan de calidad están el incremento de confianza en que los requisitos serán cumplidos, un mayor aseguramiento de que los procesos están en control y la motivación que esto puede dar a aquellos involucrados. También puede permitir conocer mejor las oportunidades de mejora.

Esta norma internacional no reemplaza la orientación dada en la norma mexicana NMX-CC-9004-IMNC-2000 o en documentos específicos de la industria. Donde se requieran los planes de la calidad para aplicaciones de proyectos, la orientación proporcionada en esta norma internacional se pretende que sea complementaria a la dada en la norma mexicana NMX-CC 10006-IMNC.

Objetivo y Campo de aplicación

Esta norma mexicana proporciona directrices para el desarrollo, revisión, aceptación y aplicación de los planes de calidad.

Es aplicable tanto si la organización tiene un sistema de gestión de la calidad en conformidad con la norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC, como si no la tiene.

Esta norma mexicana es aplicable a planes de calidad para un proceso, producto, proyecto o contrato, cualquier categoría de producto (hardware, software, materiales procesados y servicios), enfocada principalmente a la realización del producto y no es una guía para la planificación organizacional del sistema de gestión de la calidad de la organización.

Esta norma mexicana es un documento de orientación y no está prevista para propósitos de certificación o registro.

2.3.4 ISO/TR 10013:2002. Directrices para la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

Este informe técnico pretende la adopción de un enfoque basado en procesos a la hora de documentar un sistema de calidad conforme a ISO 9000. Bien es cierto que puede ser aplicado, dicho enfoque a los distintos sistemas de calidad existentes en base a la flexibilidad que han de disponer las organizaciones al relacionarlo con el sistema o los sistemas de gestión que tenga establecidos la organización.

Tener documentado un sistema de calidad supone, sin pretender agotar las posibilidades, los siguientes beneficios:

- Describir el sistema.
- Proporcionar información para grupos de funciones relacionadas.
- Ayudar al personal a comprender su función facilitando el entendimiento con la dirección y ser base para las expectativas del desempeño.
- Indicar como se llevan a cabo las actividades.
- Procurar la evidencia objetiva del cumplimiento de requisitos y base para la mejora continua.
- Ser marco de referencia para clientes y proveedores.

En función del tipo de organización y complejidad de las actividades se desarrollarán:

- Procedimientos.
- Instrucciones de trabajo.
- Formularios.
- Planes de calidad.
- Especificaciones.
- Registros.
- Documentación externa.

La información acerca de la organización, tal como el nombre, ubicación y medios de comunicación, deberían estar incluidos en el manual de calidad. También puede ser incluida información adicional como su actividad, antecedentes e historia.

Un manual de calidad debe contener los elementos descritos a continuación:

- Título y alcance. Debe definir la organización a la cual se aplica el manual, haciendo referencia a la norma del sistema aplicado.
- Tabla de contenidos. Incluyendo el número y título de cada sección y su localización.
- Revisión, aprobación y modificación.
- Política y objetivos de calidad.
- Organización, responsabilidad y autoridad. Proporcionando una descripción de la estructura de la organización.
- Referencias. Incluyendo un listado de los documentos a los que se hace referencia.
- Descripción del sistema de calidad.

En lo que se refiere al proceso de elaboración de la documentación del sistema de gestión de la calidad cabe indicar:

- Que la documentación del sistema de gestión debería ser desarrollada por aquellas personas involucradas en los procesos y actividades y que sirve, por otra parte, para proporcionar al personal un sentido de compromiso y propiedad.
- Los métodos de elaboración de la documentación del sistema de gestión deberían:
- Identificar los procesos necesarios para la implementación eficaz del sistema de gestión.
- Entender las interacciones entre estos procesos; y
- Documentar los procesos en la extensión necesaria para asegurar su eficaz operación y control.

El análisis de los procesos debería ser la fuerza conductora para definir la extensión de la documentación necesaria para el sistema de gestión de la calidad, no ser la documentación quien conduzca los procesos.

El manual de calidad deberá de recoger el proceso de aprobación, emisión y control de los documentos del sistema de gestión de la calidad.

La pirámide documental

Se ha insistido, en la necesidad de que la empresa disponga de documentos como un medio para asegurar la calidad. La forma de abordar la elaboración de los documentos ha sufrido asimismo una interesante evolución hasta el momento presente, de la cual se pueden extraer algunas lecciones prácticas. En un principio, las compañías trataban de reflejar todas sus actividades y tareas ligadas a la calidad en un único documento, que denominaban Manual de Organización, o Manual de Calidad. Este documento, por sus dimensiones gigantescas, no resultaba práctico para los usuarios de cada departamento concreto, pues la mayor parte de la información era irrelevante para dicho departamento, al contener tanta información referente a otras áreas de la empresa. Pero lo realmente grave era que la tarea de mantenerlo permanentemente actualizado, aspecto fundamental para justificar su utilidad, adquiriría dimensiones épicas y se convertía en un imposible. Consecuentemente, el Manual quedaba “archivado” y olvidado en una estantería o armario, acumulando una espesa capa de polvo, y esperando el momento solemne de ser trasladado al “archivo definitivo” (papelera o basura). Incluso, era habitual que la tarea de su elaboración no llegase a completarse nunca.

Hoy, como resultado de la evolución en las tareas de documentación, las empresas adoptan para su base documental una estructura jerárquica: la PIRÁMIDE DOCUMENTAL.

2.4 Las Siete Herramientas de la Calidad

Es importante mencionar las siete herramientas de la calidad, que a continuación son mencionadas:

Diagrama de Pareto

El economista italiano Vilfredo Pareto en 1897 estudio la desigual distribución de la riqueza, poniendo de manifiesto que una elevada proporción de la riqueza estaba en manos de unas pocas personas. El economista norteamericano M. O. Lorenz expreso esta teoría en forma grafica para representar la desigual distribución de la riqueza. J. M. Juran al final de los 40, para expresar esta idea, acuño una frase que ha perdurado hasta la actualidad: "Pocos vitales y muchos triviales" y aplico inicialmente al control de calidad, señalando que, con mucha frecuencia, la mayoría de los defectos y el coste que generan se deben a unas pocas causas, pero luego la formulo como un principio universal, pues son numerosas las actividades humanas (económicas o no) y los fenómenos de la naturaleza que se dan con un a distribución muy desigual y a las que se les puede aplicar la sentencia de pocos vitales y muchos triviales.

Construcción de un diagrama de pareto. Para elaborar un diagrama de pareto se debe seguir los siguientes pasos.

Paso 1. Definir el tipo de problema que se va a investigar. Tipos de defectos, tipos de accidentes, causas que producen interrupciones en el proceso de fabricación, causas del absentismo laboral, quejas de clientes, mantenimiento, control de tiempos.

Paso 2. Definir el método y el periodo de recolección de los datos. Se tomara una muestra al azar de un periodo anterior, para analizar los distintos defectos de cada uno de los casos.

Paso 3. Construir una tabla para el conteo de datos.

Paso 4. Elaborar una tabla para el diagrama de pareto. Calculando las frecuencias, las frecuencias acumuladas, los porcentajes y los porcentajes acumulados. Todos ellos ordenados de mayor a menor.

Paso 5. Construir el diagrama de pareto. El diagrama de pareto nos pondrá en manifiesto la desigualdad de la frecuencia entre las clases establecidas en el eje de abscisas. En el que dos de los tipos de defectos suponen el 70% de los problemas, por lo que será interesante centrar esfuerzos en eliminar las causas que producen impurezas.

Diagrama de Ishikawa

El diagrama de causa-efecto o diagrama de Ishikawa es un método gráfico que refleja la relación entre una característica de calidad (muchas veces un área problemática) y los factores que posiblemente contribuyen a que exista. En otras palabras, es una gráfica que relaciona el efecto (problema) con sus causas potenciales.

El diagrama de Ishikawa (DI) es una gráfica en la cual, en el lado derecho, se anota el problema, y en el lado izquierdo se especifican por escrito todas sus causas potenciales, de tal manera que se agrupan o estratifican de acuerdo con sus similitudes en ramas y sub-ramas. Por ejemplo, una clasificación típica de las causas potenciales de los problemas en manufactura son: mano de obra, materiales, métodos de trabajo, maquinaria, medición y medio ambiente. En ella, cada posible causa se agrega en alguna de las ramas principales. Si alguna causa está constituida a su vez por sub-causas, éstas se agregan como se muestra en la figura.

El DI es una herramienta muy útil para localizar las causas de los problemas, y será de mayor efectividad en la medida en que dichos problemas estén mejor localizados y delimitados.

El diagrama de Ishikawa es una manera de identificar las fuentes de variabilidad. Para confirmar si una posible causa es una causa real se recurre a la obtención de datos o al conocimiento que se tiene sobre el proceso.

A continuación se presentan algunas de las ventajas adicionales que tiene el uso del diagrama de Ishikawa:

- Las causas del problema se buscan activamente y los resultados quedan plasmados en el diagrama.
- Un DI muestra el nivel de conocimientos técnicos que se han logrado sobre el proceso.
- Un DI sirve para señalar todas las posibles causas de un problema y cómo se relacionan entre sí, con lo cual la solución del problema se vuelve un reto y se motiva así el trabajo por la calidad.

Para iniciar la búsqueda de la solución de un problema en general, y para obtener la información para construir un DI en particular, a menudo se utiliza una sesión de lluvia de ideas.

Diagrama de Dispersión o correlación lineal .

Los gráficos de control señalan cuando existe una causa que hace que el proceso de fabricación no este funcionando correctamente. Los diagramas causa-efecto ponen de manifiesto las posibles causas que influye en una característica de calidad. Sin embargo, en estas herramientas no se establece ni cuantifican las relaciones que existen entre causas y/o efectos cuando no son cuantificados.

El objeto de los diagramas de dispersión consiste, precisamente, en poner en manifiesto la relación entre dos variables como, la relación que existe entre el diámetro exterior y el diámetro interior de una arandela. Las dos variables a relacionar pueden ser indistintamente características de calidad o factores de producción.

Para elaborar un diagrama de dispersión debemos realizar los siguientes pasos:

Paso 1. Recopilar los pares de datos X e Y en una tabla. Es conveniente tener al menos 30 puntos

Paso 2 determinar las escalas de tal forma que aproximadamente, la amplitud de los dos ejes sea la misma. Si una de las variables es la causa y la otra un efecto, colocar aquella en el eje de las abscisas y esta en el de las ordenadas.

Paso 3. Colocar los puntos en el grafico, si dos o mas puntos coinciden colocar círculos de concentración.

Paso 4 escribir cuantos aspectos sean de interés de tal forma que cualquier persona que utilice este diagrama lo interprete fácilmente. Nombre y unidades de las variables, numero de puntos, periodo de tiempo en que se realizado el diagrama, autor o autores, aparato de medidas.

Método de Estratificación

La estratificación es una herramienta de control de calidad que es aplicable a el diagrama de causa/efecto y que al mismo tiempo tiene aplicaciones directas.

Estratificar no es mas que dividir el conjunto de datos disponibles en subconjuntos que, en principio, pueden ser mas homogéneos.

La división de los datos se efectúa en base a diversos factores que son identificados en el momento de obtener los datos. La estratificación de los datos nos permitirá comparar las características poblacionales de los diferentes extractos que de no ser iguales, son una fuente de heterogeneidad y, por tanto, en no calidad. En consecuencia estas heterogeneidades deben ser detectadas, corregidas y eliminadas.

Histograma

El histograma es una gráfica de barras que permite describir el comportamiento de un conjunto de datos en cuanto a su tendencia central, forma y dispersión. El histograma permite que de un vistazo se pueda tener una idea objetiva sobre la calidad de un producto, el desempeño de un proceso o el impacto de una acción de mejora. La correcta utilización del histograma permite tomar decisiones no solo con base en la media, sino también con base en la dispersión y formas especiales de comportamiento de los datos. Su uso cotidiano facilita el entendimiento de la variabilidad y favorece la cultura de los datos y los hechos objetivos.

Construcción de un histograma

Para decidir correctamente y detectar posibles anomalías en los datos se procede a lo siguiente para construir un histograma:

- Paso 1. Determinar el rango de datos. La diferencia entre el dato máximo y el dato mínimo.
- Paso 2. Obtener el número de clases (NC) o barras. Ninguno de ellos es exacto, esto depende de cómo sean los datos y cuantos sean. Un criterio usado es del número de clases, debe ser aprox. Igual a la raíz cuadrada del número de datos.
- Paso 3. Establecer la longitud de clase (LC). Se establece de tal manera que el rango pueda ser cubierto en su totalidad por NC. Una forma directa de obtener la LC es dividiendo el rango entre el número de clases, $LC = R/NC$.
- Paso 4. Construir los intervalos de clase. Resultan de dividir el rango (original o ampliado) en NC e intervalos de longitud LC.
- Paso 5. Obtener la frecuencia de cada clase. Se cuentan los datos que caen en cada intervalo de clase.
- Paso 6. Graficar el histograma.

Se grafican en barras, en las que su base es el intervalo de clase y la altura sean las frecuencias de las clases

Interpretación del histograma

Lo que se aprecia en el histograma como tendencia central, variabilidad y comportamientos especiales será una información valiosa. Observándolo se pueden contestar varias preguntas tales como:

- ¿Hay un comportamiento simétrico?, ¿Hay Sesgo?, ¿Hacia que lado? Para esto basta que se observe la forma del histograma; cuando es resultado de una muestra grande, hay un

sesgo significativo puede ser que haya algún problema, como calentamiento de los equipos o instrumentos de medición descalibrados.

- ¿Esta centrado el proceso? Con un tamaño de muestra grande es muy fácil ver mediante un histograma si un proceso está centrado o no, ya que basta observar la posición del cuerpo del histograma respecto a la calidad óptima y a las especificaciones, si no está centrado la calidad que se produce no es adecuada.
- ¿Hay acantilados? Las posibles causas que motivan la presencia de acantilados están: un lote de artículo previamente inspeccionados al 100% donde se excluyó a los artículos que no cumplen con alguna medida mínima o que exceden una medida máxima, problemas con el equipo de medición y errores en la inspección. Un acantilado es anormal y debe buscarse la causa del mismo.
- Estratificación. Cuando se obtienen datos que proceden de diferentes máquinas, proveedores u operadores, se hace un histograma por cada fuente y así se podrá encontrar la máquina o proveedor más problemático.

Hoja de control

En el control estadístico de la calidad se hace uso cotidiano de las hojas de verificación, ya que es necesario comprobar si se han recabado los datos solicitados o si se han efectuado determinados trabajos. Se usan para verificar:

- La distribución del proceso de producción
- Los defectos
- Las causas de los defectos
- La localización de los defectos
- Confirmar si se han hecho las verificaciones programadas

Capítulo 3 Diagnóstico

3.1 Datos generales de la empresa

Empresa Administradora de Estacionamientos SA de CV.

Domicilio: Insurgentes sur 1605, 2º piso, Col. San José Insurgente

Teléfono: 36-45-69-15

3.2 Antecedentes de la empresa

En 1994 iniciamos actividades con la unión de dos grandes firmas Empresa Administradora de Estacionamientos, empresa que con su experiencia de 38 años de operar estacionamientos alrededor del mundo contribuyo a la formación de Empresa Administradora de Estacionamientos y GACCION empresa líder en México en inversión y desarrollo inmobiliario quien en 2005 hizo de Empresa Administradora de Estacionamientos su subsidiaria al 100% para finalmente en el 2006 incorporar a ACTINVER, reconocido grupo de empresas financieras.

El Objetivo principal de Empresa Administradora de Estacionamientos es el invertir, operar y administrar estacionamientos en toda la República Mexicana gracias a la implementación de sistemas y controles administrativos a la utilización de los más modernos equipos automatizados y a la incorporación de planes de operación que brindan soluciones viables e innovadoras. Empresa Administradora de Estacionamientos ha venido a dar un nuevo nivel de calidad y desarrollo en la industria nacional de servicios de estacionamiento.

Empresa en constante crecimiento con una visión vanguardista y en la búsqueda de las mejores alternativas para enfrentar los retos actuales y futuros que plantean las ciudades de nuestro país, opera conforme a las prioridades y satisface las expectativas de cada uno de los clientes.

Participa activamente desde la concepción del proyecto hasta la realización del mismo gracias al equipo de diseño y consultoría que ha desarrollado en México aplicando el "Know How" adquiriendo en todas partes del mundo a lo largo de su historia.

Gracias a sus constantes esfuerzos Empresa Administradora de Estacionamientos hoy en día se constituye, como la empresa líder en la industria en nuestro país.

El desarrollo de Empresa Administradora de Estacionamientos se ha dado en niveles que van desde la consultoría, diseño, supervisión de obra, operación, administración, control de la

operación y auditorías externas, hasta el apoyo con capital al inversionistas desarrolladores inmobiliarios por esto hemos logrado ser la empresa líder en operación de estacionamientos con capacidad de desarrollar con éxito proyectos de cualquier dimensión.

Operamos cerca de 100 000 cajones en además de 110 estacionamientos entre los cuales contamos con centros comerciales, hospitales, edificios corporativo, centros de entrenamiento, hoteles restaurantes y universidades, entre otros.

3.3 Información General.

Empresa Administradora de Estacionamientos se constituye como una Empresa profesional líder en la operación de estacionamientos, con el objetivo principal de brindar servicio de excelencia a través de la tecnología de punta y avanzados sistemas de control así como la aplicación de soluciones creativas e innovadoras para garantizar la satisfacción de nuestros clientes.

Nuestra filosofía se basa en una integridad en todos los aspectos de nuestro negocio al establecer un compromiso de ética en el trabajo y a la obtención de resultados que superan las expectativas mediante la aplicación oportuna y profesional de acciones y programas que nos permiten resolver cualquier situación que se presente en los proyectos.

Reconocemos la importancia de toda la gente que colabora en nuestra Empresa, sumando a nuestros empleados a los objetivos y metas de cada uno de los prospectos a través de diversos programas de capacitación y motivación.

Mantenemos una constante comunicación con nuestros clientes fortaleciendo nuestra relación adaptarnos a los requerimientos y necesidades que los proyectos van planteando a lo largo de su evolución.

Nuestro compromiso es proveer la tecnología capacidad entusiasmo y la experiencia que demandan nuestros clientes y el México de hoy por lo que nos ponemos a sus ordene para conocer de que manera podemos ayudarles.

En Empresa Administradora de Estacionamientos llevamos 12 años consolidado nuestro liderazgo en la operación de estacionamientos y no es un hecho casual. Estamos comprometidos con todos los aspectos de nuestro negocio nuestra formula es un salida ética de trabajo, sumada a una clara visión de obtención de resultados en la que los recursos humanos y la permanente comunicación con nuestros clientes son la clave.

En Empresa Administradora de Estacionamientos apoyamos nuestro liderazgo en la operación de estacionamientos gracias a la innovación en servicios y creatividad en todos los tipos de operación que ofrecemos; día a día trabajamos con excelencia a nuestros, valores agregados, así nos posicionamos por encima de cualquier otra empresa en el rubro, además cuidamos detalladamente los servicios adicionales a los usuarios para que su experiencia dentro de los estacionamientos que operamos sea placentera, ágil y satisfactoria.

3.4 Misión, Visión y Valores

Misión

Ofrecer servicios con un valor agregado que le asegure la mejor remuneración al cliente y la mejor experiencia.

Visión

Contribuir a EAE a ser uno de los líderes mundiales en el negocio de alojamientos de vehículos.

Valores

Calidad.- Eficiencia para hacer las cosas bien y a la primera

Eficacia.- Hacer lo que es debido en tiempo y forma

Nosotros.- Nuestra gente, trabajo en equipo

Tecnología.- Los mejores métodos y herramientas

Respeto.- Consideración, honradez a la gente y a sus propiedades

Atención.- Satisfacción a las expectativas de la gente

Liderazgo.- Superioridad en el negocio

3.5 Organización



3.6 Descripción del servicio

Dentro de los servicios que ofrece Empresa Administradora de Estacionamientos hay varios tipos de operación que se manejan:

- Autoservicio con control de entradas y salidas y sistemas de cobro automatizado, semi-automatizado y manual.
- Floor valet para dar mayor eficacia a loa áreas disponibles.
- Valet parking como servicio al usuario.
- Dirección de tráfico dentro de los estacionamientos para darle fluidez a la operación.

3.7 Principales Clientes.

La Empresa Administradora de Estacionamientos brinda servicios de gestión de estacionamientos y sus principales clientes son:

- Centros comerciales
- Hospitales
- Edificios corporativos
- Centros de entretenimiento
- Hoteles
- Restaurantes
- Universidades, entre otros.

3.8 Situación actual en el área de nóminas

La Dirección de Finanzas, forma parte fundamental de una organización, el área de Nóminas maneja información delicada e importante no solo para la Dirección de Finanzas sino para toda la organización en general. El enfoque que se maneja por parte de la Dirección General, es el realizar una revisión a este proceso, puesto que durante los últimos periodos de actividad se han identificado errores en bastantes documentos que afectan directamente a los empleados y por consecuencia a la empresa, además de aumentar la carga de trabajo para las personas que laboran en el área de Nóminas. Se ha elegido el proceso de pago al personal por el grado de responsabilidad en el manejo de información y la importancia de este proceso en dicha área dentro de la organización.

El área de nóminas está conformada con la siguiente estructura.



Los recursos disponibles con los que cuenta el departamento de nóminas es el siguiente.

Recursos Humanos.

El área de nomina cuenta con tres empleados, competente para la realización de su trabajo. Tal experiencia se ha adquirido a través de la propia experiencia y habilidades.

Recursos Materiales.

Los recursos materiales con los que cuenta el área de nóminas son proporcionados por el departamento de compras, esta área se dedica a abastecer el material de consumo para que las diferentes áreas para que puedan desempeñar sus actividades como se enlistan a continuación: Equipo de computo (Memorias, discos, dispositivos periféricos de entrada y salida), libretas, fólder, clips, hojas suajadas, material de impresión, sobres, tarjetas checadores, carpetas.

Recursos Financieros.

Los recursos financieros con los que cuenta el área es autorizado directamente por el área de la dirección de finanzas para la gestión de su área y posterior pago a los trabajadores.

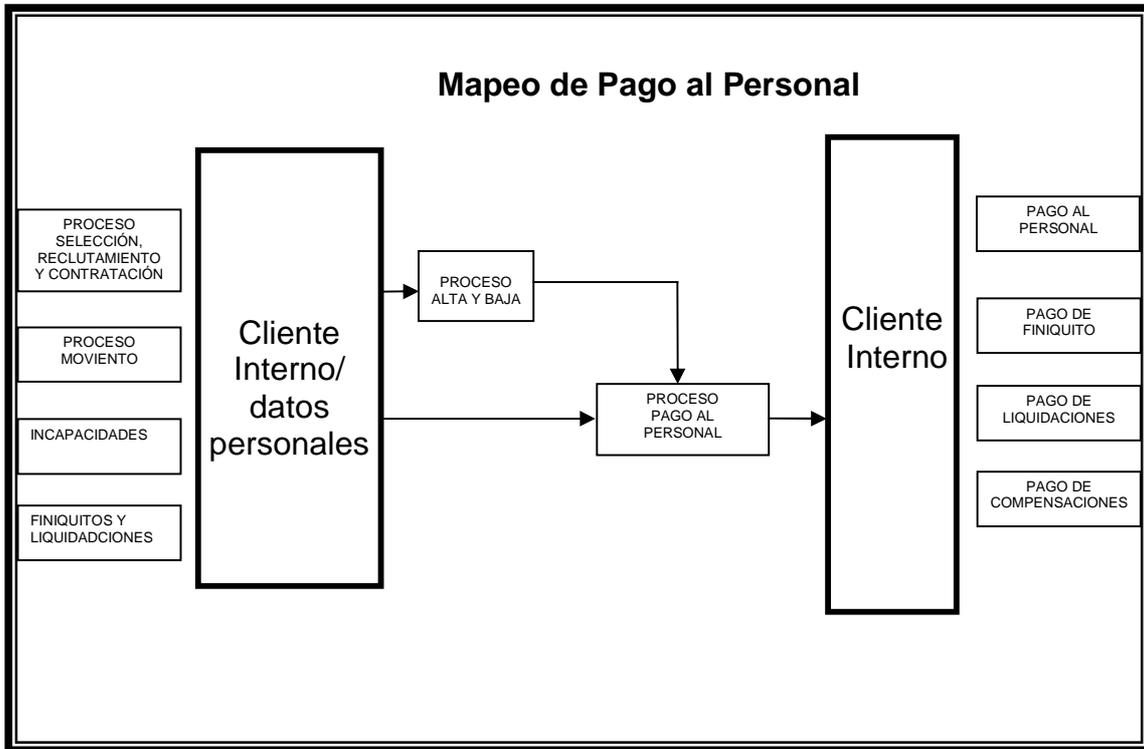
Recursos Técnicos.

Los recursos técnico con el que cuenta el área de nóminas es un sistema denominado NOM 2001, el cual realiza el proceso del cálculo del mismo que es requerido para las actividades, necesidades y sobre todo para el pago de la nomina del personal de la empresa.

3.9 Análisis del proceso de pago al personal

Dentro del proceso actual del pago de personal están contempladas tres distintas formas de realizar el cálculo y como tal el pago a los empleados de EAE. El área de Nóminas tiene a su cargo la actualización de los ingresos y egresos de personal así como los movimientos que se realicen

ya sea dentro de un proyecto o en corporativo, es necesario tener plenamente identificadas estas tres formas de realizar el cálculo de la Nomina puesto que los errores que aquí se comentan son reflejados en toda la organización y afecta al funcionamiento eficaz de la gestión financiera.



A fin de tener una visión más clara de la interrelación de los procesos de Pago a Personal se describe la secuencia del ya mencionado proceso, describiendo los procesos clave.

A continuación se describe por actividad el proceso de actual del pago al personal y del proceso de altas y bajas, obteniendo las oportunidades de mejora en cada una de las etapas.

Proceso de altas y bajas

Actividad	Oportunidad de mejora
Alta	
El proceso comienza con la recepción de altas en mesa de control, en el cual se revisa que el movimiento cuente con la siguiente documentación:	No se indica quien es el responsable de la entrega

Actividad	Oportunidad de mejora
Una vez aprobada, esta es sellada con la fecha en la que se está entregando, y se le proporciona copia de acuse para el proyecto. En caso de no contar con la documentación completa se rechaza y regresa al momento, para que entregue toda documentación requerida.	No se indica quien es el responsable de la entrega, quien revisa, no existe referencia al documento utilizado.
Posteriormente son enviados al área de nóminas, para ser revisadas por el responsable del área, si los sueldos reportados en las altas, no coincide contra el presupuesto, estas son ajustadas y modificadas de acuerdo al mismo.	No se indica quien es el responsable, como lo revisan y cuales son los equipos, quien lo regresa y quien lo tiene que entregar.
Después son entregados a la analista de nóminas, para capturar los datos del empleado en el sistema NOM 2001	No existe un instructivo de trabajo.
Baja	
Las bajas deben contener todos los datos del empleado escritos correctamente así como su renuncia firmada y la fecha en que dejo de laborar, esta es sellada con la fecha en la que se está entregando, y se le proporciona copia de acuse para el proyecto.	No se indica cuales son los datos, quien es el responsable de entregar la alta quien la recibe, cual es el registro utilizado, referencia.
Las bajas son capturadas en Excel para llevar el control de todos los movimientos que se ingresan al día.	No existe un instructivo de trabajo.
Posteriormente son entregados a la analista de nóminas, para capturar la baja del empleado en el sistema NOM 2001.	No existe un instructivo de trabajo.
Cuando el empleado es dado de baja, es necesario se comunique al siguiente día hábil, al área de nomina para solicitar indique la fecha de entrega de su cheque finiquito o liquidación según sea el caso.	No se indica los medios de comunicación interna utilizadas.
Estos cheques de finiquito o liquidación son solicitados al área de finanzas para su elaboración ya debidamente calculado a través de un registro mencionando el monto total a pagar.	No existe instructivos de trabajo para el calculo de finiquito, liquidación y nóminas.
Finalmente termina con la entrega del cheque finiquito o liquidación al empleado de acuerdo a su cita agendada.	No existe un control para la entrega de finiquito, liquidación y pago de salarios.

Procedimiento de pago

Actividad	Oportunidad de mejora
Pago al personal	
Recibe las pre nóminas vía correo de todos las áreas de la empresa, acumula las nóminas en un archivo Excel.	No se indica quien es el responsable de la entrega
Revisa que las áreas no tengan primas dominicales ni compensaciones a menos que estas estén autorizadas por su gerente.	No se entregan primas dominicales en tiempo establecido
Recibe las tarjetas de checado de la empresa. Ordena las tarjetas de los empleados por área.	No se indica quien las recibe, quien las entrega.
Actividad	Oportunidad de mejora
Analizar las asistencias de cada empleado para sacar las incidencias como primas dominicales, faltas, días festivos y compensaciones.	No hay control en las inasistencias
En el caso de las inasistencias, verificar en el sistema si no fueron reportados como apoyos, tomaron vacaciones o estaban de incapacidad, para que estas no sean consideradas como tal. Capturar dichas incidencias en el sistema Nom2001	No existe control y relación de insistencias con respecto al NOM2001.
Verifica que todos los empleados activos en la base de datos del Nom2001 hayan sido reportados por los gerentes de área, de lo contrario se procederá con la suspensión de su pago.	No existe control de reportes contra base de datos.
Revisa y ajusta la nomina para su calculo final en el Nom2001	No existe control de diferencias de cálculos.
Realiza la hoja de raya. Por numero de empleado de la nomina detallada.	El proceso no esta documentado.
Separa y entrega los recibos foráneos de nomina a para que estos sean enviados por paquetería.	Existe duplicidad y no existe control de de personal foráneo.
Recaba los recibos de pago ya firmados y turna al analista de nóminas, para que sea archivada	No existe ubicación de y tampoco control del archivo muerto

Una vez estudiado el proceso de altas y bajas y el proceso de pago al personal, se muestra la necesidad de elaborar un plan de calidad para cada proceso y elaborar instructivos, formatos y registros necesarios para el soporte del proceso.

3.10 Puntos que cumple la organización respecto con la Norma 10005:2005

En la norma 10005 se establecen las directrices para el desarrollo de un Plan de Calidad y menciona los elementos que lo integran, tomando esta información como base, se mencionan los puntos que actualmente el área de Finanzas y de Nóminas cumple.

La organización no tiene definido el alcance de un plan de calidad, que en este caso será en específico el proceso de Pago al Personal.

Como elementos de entrada no se tiene identificadas a las incidencias.

No se conoce la forma de acceder a los documentos existentes. Genera registros para proporcionar evidencia del servicio que proporciona.

Cuenta con los recursos necesarios. El personal tiene la competencia necesaria, para llevar a cabo el proceso, de acuerdo al perfil de puestos.

La organización tiene establecido cuando se entregara el servicio y los requisitos para su operación. Pero no identifica el producto no conforme y lo controla.

Se realiza una auditoría externa, notifica al representante de la Dirección, pero en el área de nóminas no realizan acciones correctivas o acciones preventivas, de acuerdo al resultado.

3.11 Puntos que cumple la organización respecto con la Norma 9001:2008

EAE cumple con algunos requisitos de la norma ISO 9001:2008, nuestra área de estudio es el área de Nóminas, en específico el pago al personal. Como base del Sistema de Gestión de Calidad.

Los 5 requisitos de la norma ISO 9001:2008, en el que describe como se lleva a cabo y definiendo ¿Quién? ¿Como? ¿Donde?.. Con el cumplimiento de cada uno de los requisitos así como de procedimientos documentados, formatos, registros, planes de calidad que requiera EAE, por lo que se necesito retomar la siguiente información con respecto a los requisitos de la norma.

Esta información se obtuvo por medio del siguiente cuestionario, tomando como base los cinco requisitos de la norma ISO 9001:2008.

1.- ¿El desarrollo de un sistema de gestión de la calidad toma en consideración, objetivo de calidad necesaria dado que es importante que los empleados sepan y se involucren en lo que pretende el área de nóminas y actualmente se cuenta con los objetivos y una política de calidad?

El área de nóminas no cuenta con objetivos medibles ni cuantificables y la política de calidad no esta enfocada al departamento de nóminas.

2.- ¿Se cuenta con la responsabilidad de la dirección? Para el buen funcionamiento del sistema de gestión de la calidad se considera la integración de ya que principalmente debe estar

comprometida la alta Dirección, siendo este un estímulo importante para los empleados los cuales deben estar enterados de este compromiso.

Actualmente no existe un documento que avale el compromiso entre el Director de finanzas y los subordinados que tiene a cargo.

3.- ¿Se cuenta con el control de documentos y datos?

En este caso se considerará únicamente el tipo de registro que se genera y su código para una fácil identificación, el área no tiene control sobre sus documentos y registros.

4.- ¿Se cuenta con el conocimiento de los recursos?

No se tiene conocimiento de los recursos e instructivos que avalen el mayor aprovechamiento. Estos recursos pueden incluir materiales, humanos, infraestructura y ambiente de trabajo. Solo

5.- ¿Se cuenta con un control de producto no conforme?

No se cuenta con un control de producto no conforme, esto de vital importancia, con el propósito de que sea fácilmente identificable por el personal y se prevenga el pago inequívoco.

6.- ¿Se cuenta con metas y acciones?

El área de nóminas no cuenta con metas y acciones, específicas para el personal y la prestación del servicio. Este punto se aplicará como valor agregado dentro del cual se mencionará metas y acciones claves para el exitoso funcionamiento. En todo modelo de calidad la orientación al cliente es la razón de ser.

Las necesidades y expectativas de los distintos tipos de clientes (también de los clientes internos) tendremos que traducirlas a un lenguaje que la organización sea fácilmente comprendido de tal modo que, con mínimo esfuerzo, se pueda posteriormente diseñar (o rediseñar) los procesos de trabajo para lograr satisfacer estos requerimientos.

Con los resultados se decide cuáles son los tipos de documentos que deben existir en la organización para cumplir con los requisitos de las normas ISO 9001 y de las regulaciones propias del sector.

3.12 Matriz DOFA

La información obtenida de la comparación con la norma ISO 9001:2008 e ISO 10005:2005 se analizó utilizando la matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas) en la que se observa lo siguiente:

<p>DEBILIDADES</p> <p>Falta de documentación en los controles. Falta de estructuración de la planeación. No se da el adecuado seguimiento. Falta de indicadores de desempeño.</p>	<p>OPORTUNIDADES</p> <p>Mejora del servicio. Eliminación de inconformidades en el servicio. Optimización de recursos. Contribuir en la mejora de los procesos relacionados al de Pago al Personal. Contribución a una posible certificación. Mejor control del procedimiento. Verificación de la eficacia del proceso.</p>
<p>AMENAZAS</p> <p>Extravío o información inoportuna. Incumplimiento del banco. Efectos Políticos</p>	<p>FORTALEZAS</p> <p>Recursos suficientes. Personal calificado. Compromiso por parte de la dirección. Objetivos de Calidad establecidos. Garantía en el proceso de pago al personal.</p>

De esta manera se ve más clara la interacción de las características y el entorno en el cual se desarrolla el proceso de Pago al Personal. El análisis de esta matriz nos enfoca a los factores claves a tomar en cuenta, para la implementación del sistema de gestión de gestión de calidad.

Lo anterior significa que el análisis DOFA consta de dos partes:

1. La parte interna, lo cual contempla los aspecto sobre los cuales se tiene algún grado de control y,
2. la parte externa que mira al entorno al cual se desarrollarían capacidades y habilidades para aprovechar las oportunidades y minimizar o anular las amenazas.

Esta información obtenida y ordenada lógicamente ayuda a comprender, presentar, discutir y tomar decisiones las cuales servirán para la planificación del Proceso.

3.13 Análisis de los resultados

Principales problemas identificados

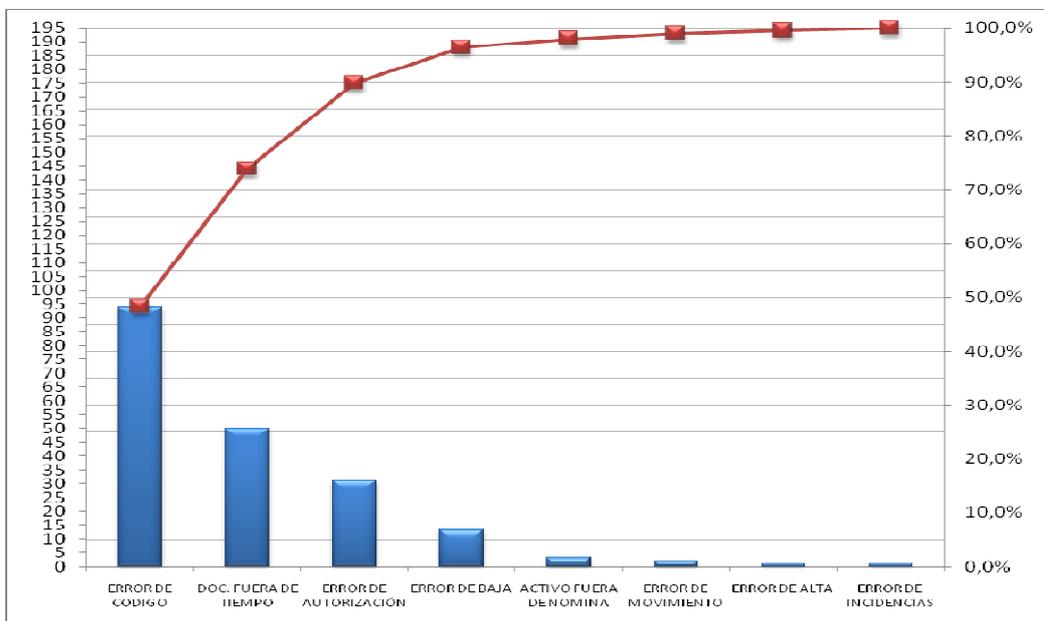
De acuerdo a la solicitud de la Alta Dirección de tomar al proceso de nóminas como el caso de estudio, se han revisado las actividades propias de este proceso e identificando las áreas que interactúan con Nóminas. Es importante mencionar que el pago al personal es un proceso delicado que requiere puntal atención durante todo su desarrollo, y que sin embargo actualmente no se le da sino hasta la revisión de la prenómina. Los gerentes de proyecto aunque no son parte del área de nóminas son responsables de llenar, de acuerdo a las actividades por empleado, el formato de nomina quincenal y enviarla con la autorización correspondiente (si es el caso). Son en estas actividades de intercambio de información en donde pudimos encontrar la más alta frecuencia de faltas que afectan al área de nuestro estudio.

De acuerdo al registro realizado por la analista de nómina obtuvimos las frecuencias de ocurrencia de ciertos tipos de errores detallados en el [Reporte de Inconsistencias](#) con los siguientes resultados:

Registro Total de Errores.

TIPO DE ERROR	FRECUENCIA REGISTRADA	PORCENTAJE DE FRECUENCIA	FRECUENCIA ACUMULADA
ERROR DE CÓDIGO	94	48.20%	48.20%
DOC. FUERA DE TIEMPO	50	25.60%	73.80%
ERROR DE AUTORIZACIÓN	31	15.90%	89.70%
ERROR DE BAJA	13	6.70%	96.40%
ACTIVO FUERA DE NOMINA	3	1.50%	97.90%
ERROR DE MOVIMIENTO	2	1.00%	99.00%
ERROR DE ALTA	1	0.50%	99.50%
ERROR DE INCIDENCIAS	1	0.50%	100.00%
TOTAL	195	100%	

Diagrama de Pareto en Nóminas.



3.14 Determinación de las áreas de oportunidad

Se realizó una evaluación en donde se tomó como referencia que el 80% de los errores se producen por error de código y de documentos fuera de tiempo y el otro 20% lo cubren el error de autorización, error de baja, activo fuera de nómina, error de movimiento, error de alta y error de incidencias, los cuales por ser menos importantes se considerarán en las siguientes oportunidades de mejora mostradas en la siguiente tabla con relación a todos los errores encontrados.

Acción	Justificación	Área de oportunidad
Implementación de un SGC	Como equipo consultor de Calidad proponemos implementar un SGC bajo la Normatividad ISO 9000. Se estudiará detalladamente las actividades que intervienen en Nóminas y se rediseñará, bajo un enfoque de procesos, el proceso de Nóminas. Esto nos traerá beneficios globales para este proceso, ya que al normalizar las actividades evitaremos errores o retrasos en el quehacer cotidiano en el área de Nóminas, dejando establecido un manual de calidad del proceso. Bajo nuestra propuesta de enfoque de procesos es necesario identificar e	Toda la organización

	<p>involucrar a las correspondientes áreas funcionales al proceso de Nóminas como parte de sus responsabilidades. Actualmente, los gerentes de proyecto evaden y demeritan su actividades requeridas en el proceso de nóminas. Es importante concientizar a dichas personas de la importancia de sus tareas para el área financiera en general y en particular para Nóminas, Bajo comunicación interna y acuerdos con la Alta Dirección involucraremos a las áreas funcionales correspondientes para establecer un compromiso y responsabilidad con el proceso de Nóminas.</p> <p>Se identifico como error más frecuente la inconsistencia de datos en el llenado de las prenóminas, dicha actividad es realizada por los gerentes de proyectos y responsabilidad directa de los gerentes de distrito. La capacitación del proceso de nóminas tiene como finalidad instruir tanto a los gerentes de proyecto como los de distrito sobre la importancia del correcto llenado de las prenóminas, así como el determinante rol que tienen dentro del proceso de Nóminas.</p>	
--	---	--

Capítulo 4. Propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad

A continuación se muestra cinco etapas de acuerdo a las necesidades del diseño del sistema de gestión de la calidad, con respecto al diseño documental, construcción del Manual de calidad, elaboración de los procedimientos obligatorios, construcción de documentos que apoyen a la operación del proceso de pago al personal, como planes de calidad e instructivos y una propuesta de implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

4.1 ETAPA 1. Diseño del sistema documental.

En esta etapa se determinan los tipos de documentos que deben existir en la organización para garantizar que el proceso de pago al personal se lleven a cabo bajo condiciones controladas, tales como.

Dar a conocer en la norma ISO 9001 los elementos de la documentación aplicables a la organización.

La versión 2008 de la norma ISO 9001, da la posibilidad de decidir de acuerdo con las características de la organización en cuanto a tamaño, tipo de actividad que realiza, complejidad de los procesos y sus interacciones, y la competencia del personal, la extensión de la documentación del sistema de gestión de la calidad:

Declaraciones documentadas de una política de calidad y objetivos de la calidad.

Cada sector establece determinadas regulaciones que deben ser cumplidas para garantizar la uniformidad del servicio que oferten el cumplimiento de los requisitos legales que impone el estado como representante de los intereses de la sociedad en su conjunto. Es por ello que la documentación del sistema de calidad debe armonizar los requisitos de la ISO que son genéricos, con los requisitos específicos del sector en que se desenvuelve la organización.

Para realizar esta tarea se clasifica la documentación, se utiliza el criterio de la pirámide que aparece en la ISO 10013, donde se ubica en el nivel más alto el Manual de Calidad, en el segundo nivel los procedimientos y en el tercer nivel instrucciones, registros, especificaciones y otros documentos. Los registros al ser documentos regulatorios entran dentro de esta clasificación. Los criterios no se ubican en ningún lugar dentro de la jerarquía de la documentación regulatoria de procedencia externa pero estos documentos son controlados a través de la lista maestra, por lo que la estructura del sistema de gestión de la calidad será de la siguiente manera.

- Manual de Calidad

Procedimientos documentados para:

- Control de documentos
- Control de los registros
- Auditorías internas
- Control de productos no conforme
- Acciones correctivas
- Acciones preventivas.

Los documentos requeridos por la organización para asegurar el control, funcionamiento y planificación efectivos de sus procesos.

- Pago personal
- Reclutamiento, selección y contratación
- Alta y baja de personal

La elaboración de la documentación es una buena oportunidad de involucrar a todo el personal en el sistema de gestión de la calidad, de acuerdo con los niveles jerárquicos establecidos en el paso anterior y la estructura organizativa existente. Así, el Manual de Calidad, que es el documento de mayor nivel jerárquico, debe ser elaborado por el representante de la dirección con autoridad definida para tomar las decisiones relativas al sistema de gestión de la calidad.

Los procedimientos generales deben ser elaborados por el jefe de nóminas y los procedimientos específicos, especificaciones, registros, por el personal que los utilizará posteriormente.

Se estudiara las regulaciones específicas del sector en que se desenvuelve la organización para determinar los documentos que deben responder al cumplimiento de estos requisitos legales.

Estos documentos son útiles para obtener los resultados que la organización desea en materia de gestión de la calidad.

4.2 Etapa 2. Construcción del Manual de Calidad.

En esta etapa se define autoridad y responsabilidad para la elaboración de la documentación a cada nivel. Se define estructura y formato del Manual de Calidad

Se desarrollo un Manual de Calidad deben definir sobre la base de las normas ISO 9001. Con la siguiente estructura (ver punto 4.7):

- Título
- Contenido
- Definiciones
- Introducción
- Reseña histórica
- Sistema de Gestión de la Calidad
- Requisitos de la norma 9001:2008
- Responsabilidad de la dirección
- Gestión de recursos
- Realización
- Medición, análisis y mejora.

El formato del manual cuenta con el cumplimiento de los requisitos establecidos para la documentación y facilitar su consulta y actualización.

Para determinar los procesos de la documentación se propone auxiliarse del siguiente enfoque que los desagrega en dos procesos generales:

1. Gestión de la documentación técnica
2. Utilización de la documentación

Estos procesos específicos se desagregan a su vez en procesos unitarios y se determinan las entradas y salidas de cada uno de ellos:

Para lo cual el jefe de nóminas planifica la elaboración de los procedimientos y es necesario tener información sobre la necesidad de documentación y la posibilidad real de satisfacer esta.

4.3 Etapa 3. Elaboración de los procedimientos obligatorios.

Se elabora un procedimiento en el que se incluye los formatos que debe llevar los documentos del sistema de gestión de la calidad (ver anexo 5).

En esta tarea se desarrollo el procedimiento documentado que contiene, el flujo de la documentación de manera que garantice que los documentos estén en el lugar requerido de manera oportuna y que la información sea accesible a las personas autorizadas.

Para ello se deben tener en cuenta las necesidades de capacitación y los recursos disponibles para llevarla a cabo. Para elaborar los procedimientos generales se utilizo la siguiente estructura:

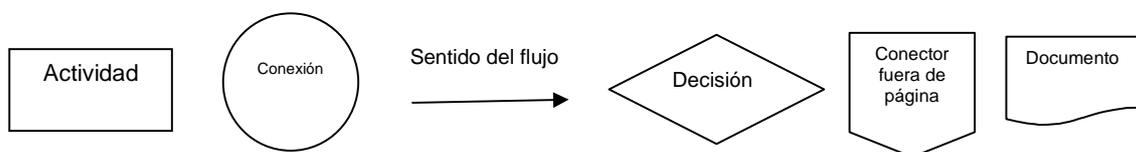
Alcance: Define la extensión y limites del documento dentro del sistema de gestión de calidad.

Documento requerido: Es la información adicional o de apoyo para complementar el procedimiento, como son esquemas, tablas, anexos, listados, y formatos.

Definiciones: Explican los términos y abreviaturas que son utilizadas en el documento.

Responsabilidades: Se indican al responsable(s) de emitir, mantener, controlar, actualizar y ejecutar el documento.

Diagrama de flujo: Se de incluir un flujograma, el cual muestra la secuencia de la actividad (No es obligatorio) Para la elaboración del diagrama de flujo se considera los siguientes símbolos únicamente.



Desarrollo: Se menciona al personal responsable de ejecutar la actividad, se describe de forma ordenada y secuencial las actividades a realizar así como el código del documento que deberá ocupar como registro de la actividad (evidencia) y/o el código del documento con el que se relaciona la actividad.

Documentos de referencia: Se indican aquellos documentos que sirvieron de base para la elaboración del procedimiento en cuestión debiendo anotar el nombre del documento y su correspondiente codificación.

Control de cambios: Muestra el historial que ha sufrido el documento, tomando en cuenta el número de revisión, fecha de actualización, hoja y descripción del cambio.

4.4 Etapa 4. Construcción de los documentos que soportan los proceso de pago al personal.

Se elaboran, planes de calidad, formatos y registros, que se requieren para el desarrollo del proceso de pago al personal (ver anexo 6).

Los planes de calidad tendrán la siguiente estructura.

Titulo: Nombre de la actividad a la que se le aplicara el plan de calidad

Tabla: Debe contener, actividad, características, especificaciones, método ó inspección, equipo, documento ó registro y responsable.

Actividad: Descripción de la actividad a desarrollar en el proceso.

Características: Datos, información, material de entrada para realizar la actividad.

Especificaciones: Información que debe contener la actividad

Método de inspección: Método para la verificación de la actividad, esta puede variar dependiendo la actividad.

Equipo: Se refiere a las herramientas que se utilizan en la actividad y método de inspección.

Documento o registro: Menciona todo documento o registro que se utilice en la actividad, estos deben estar incluidos como anexos al final del plan.

Responsable: Persona que está a cargo de realizar la actividad.

En el caso de los registros tendrán que llevar el logo de EAE, un código consecutivo y se controlaran por medio de una lista de control de registros.

4.5 Etapa 5. Revisión de la estructura documental del sistema de gestión de la calidad

Revisión el Manual de Calidad.

El director de finanzas es el responsable de revisar y aprobar el manual de calidad elaborado por parte del jefe de nóminas.

Revisión de los procedimientos.

Los otros documentos se elaborarán de acuerdo con lo puntos anteriores y siguiendo las instrucciones para cada tipo de documento que deben haber sido elaborados con respecto a un procedimiento documentado.

La revisión y aprobación de la documentación se realizará a medida de cómo se vayan elaborando los procedimientos.

El resumen de las actividades se muestra el siguiente diagrama de Gantt donde que contiene la secuencia de las cinco etapas anteriores



EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS

PROGRAMA DE PROPUESTA DE IMPLEMETACION DEL SGC 2010

FECHA DE ELABORACIÓN :

ELABORÓ: Auditor Líder

REVISÓ: Representante de la Dirección

AUTORIZÓ: Director General

ACTIVIDAD	Id	RESPONSABLE	COMIENZO	FIN		2010																					
						ENERO 1a. Q 2a.Q	FEBRERO 1a. Q 2a.Q	MARZO 1a. Q 2a.Q	ABRIN 1a. Q 2a.Q	MAYO 1a. Q 2a.Q	JUNIO 1a. Q 2a.Q	JULIO 1a. Q 2a.Q	AGOSTO 1a. Q 2a.Q	SEP. 1a. Q 2a.Q	OCT. 1a. Q 2a.Q	NOV. 1a. Q 2a.Q	DIC. 1a. Q 2a.Q										
1. Diseño del Sistema Documental	1	Director Finanzas	01-Enero-10	15-Enero-10	P	■																					
					R																						
2. Construccion del Manual de Calidad	2	Jefe de Nomina	16-Enero-10	15-Febrero-10	P		■	■																			
					R																						
3. Elaboracion de los Procedimientos Obligatorios	3	Analista de Nominas	16-Febrero-10	31-Marzo-10	P			■	■	■																	
					R																						
4. Construccion de los proceso del P.C.	4	Analista de Nominas	01-Abril-10	30-Abril-10	P				■	■																	
					R																						
5. Propuesta del Sistema de Gestion de Calidad	5	Director Finanzas	01-Mayo-10	15-Junio-10	P					■	■	■															
					R																						
P		PROGRAMADO																									
R		REAL																									

4.6 Propuesta de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Una vez que sean cubiertas las cinco etapas anteriores y sean autorizados todos los documentos del sistema de gestión de la calidad, se propone poner en práctica los documentos establecidos.

Para ejecutar esta tarea se deben tener en cuenta las características propias de la organización y los recursos existentes. La documentación aprobada debe ser distribuida al personal, en la medida en que vaya siendo aprobada.

Cuando existan dificultades con la implantación de un procedimiento y se determinan las necesidades de capacitación y ejecutar la acción correctiva en el período de tiempo más breve posible.

Para la propuesta de la implementación del Sistema de gestión de calidad se desarrollo el diagrama de Gantt con el objetivo de saber con que actividades y en que lapso de tiempo se implantara la planificación del proceso, está programado que la realización de las actividades se desarrollen en 2 semanas, ocupando 2 horas diarias; esto con el propósito de no interferir en las actividades del personal involucrado y a modo de no provocar inconformidad en el mismo.

Las etapas sugeridas para la implementación del sistema de gestión se muestran a continuación en las que se debe de cuidar la capacitación al personal, evaluación del desempeño del sistema y la sensibilización, se propone la siguiente secuencia.

Platica de inducción: Se llamará al personal involucrado en el proceso de "Pago al Personal" para la manera de platica, notificarle de la propuesta de planificación de las actividades que se desarrollan en el mismo.

Sensibilización: En esta parte de desarrollará un programa de sensibilización para todo el personal, acerca de la planificación del proceso, es decir, concientizar a los involucrados en los beneficios de la planificación, en los formatos a utilizar, los indicadores de desempeño (estadísticos), las ventajas que se obtendrán y de las actividades y roles que se llevarán acabo.

Capacitación: Se le enseñara al personal la manera de llevar a cabo sus actividades de acuerdo a la planificación realizada, el llenado de los formatos correspondientes, la elaboración e interpretación de los indicadores.

Prueba piloto: En esta etapa se llevaran a cabo las actividades de la planificación como si se estuviera desarrollando realmente, con el objetivo de verificar que el personal las realice de manera adecuada y si surgen dudas, aclararlas antes de que se implante y con esto evitar problemas de incumplimiento.

Implantación: Etapa en la cual se pondrá en marcha la planificación, se realizarán las actividades de acuerdo al plan, se manejaran los formatos propuestos de apoyo, se llevará registro de los tiempos en bitácoras para su medición y evaluación.

Evaluación de desempeño: Cada quincena se ira reportando al jefe de recursos humanos como se llevaron a cabo las actividades, principalmente el tiempo de realización de cada una, con esto se elaboraran los diagramas correspondientes, se analizarán y se evaluará el desempeño del proceso.

Se propone el siguiente diagrama de Gantt, para la secuencia de actividades a seguir.



FECHA DE ELABORACIÓN :

ELABORÓ: Auditor Líder

REVISÓ: Representante de la Dirección

AUTORIZÓ: Director General

ACTIVIDAD	Id	RESPONSABLE	COMIENZO	FIN	2010																	
					ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIN	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.						
					1a. Q	2a. Q	1a. Q	2a. Q	1a. Q	2a. Q	1a. Q	2a. Q	1a. Q	2a. Q	1a. Q	2a. Q						
1. Política de Inducción	1	Director General	01-Enero-10	15-Enero-10	P	■																
					R																	
2. Comunicación Interna	2	Director de Finanzas	16-Enero-10	15-Febrero-10	P	■	■															
					R																	
3. Capacitación	3	Director de Sistemas (software)	16-Febrero-10	31-Marzo-10	P		■	■														
					R																	
4. Prueba Piloto	4	Operativos de finanzas	01-Abril-10	30-Abril-10	P			■	■													
					R																	
5. Implantación	5	Director de Sistemas	01-Mayo-10	15-Junio-10	P				■	■												
					R																	
6. Revisión de la Dirección	6	Director General	16-Junio-10	30-Junio-10	P					■												
					R																	
P	PROGRAMADO																					
R	REAL																					

4.7 Manual de Calidad

El presente punto muestra el Manual de Calidad de la Empresa Administradora de Estacionamientos, con el que cuenta el área de nómina, en este documento, contiene información general de la empresa, el objetivo que se busca con el uso de un Sistema de Gestión de Calidad, exclusiones, procesos y áreas de apoyo, delimitación del alcance del Sistema de Gestión de la calidad, además de cómo se cumplen los cinco requisitos obliga la norma ISO 9001:2008.

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 1 de 35

4.7 Manual de Calidad

EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE REVISIÓN	MODIFICACIONES	AUTORIZADO

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 2 de 35

CONTENIDO

DEFINICIONES	5
0. Introducción	7
1. Objetivo	8
2. Alcance	8
3. Reseña Histórica	9
3.1 Ideario	10
4. Sistema de gestión de la calidad	11
4.1 Requisitos generales	11
4.2 Requisitos de la documentación	13
4.2.1 Generalidades	13
4.2.2 Manual de Calidad	13
4.2.3 Control de documentos	14
4.2.4 Control de registros	15
5. Responsabilidad de la dirección	15
5.1. Compromiso de la dirección	15
5.2. Enfoque al cliente	16
5.3. Política de calidad	16
5.4. Planificación	17
5.4.1 Objetivos de la calidad	17
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	18
5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación	18
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	18

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 3 de 35

5.2. Enfoque al cliente	16
5.3. Política de calidad	16
5.4. Planificación	17
5.4.1 Objetivos de la calidad	17
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad	18
5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación	18
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	18
5.5.2 Representante de la dirección	18
5.5.3 Comunicación interna	19
5.6. Revisión por la dirección	19
5.6.1. Generalidades	19
5.6.2 Información de entrada para la revisión	20
5.6.3 Resultados de la revisión	20
6. Gestión de los recursos	21
6.1. Provisión de recursos	21
6.2. Recursos humanos	21
6.2.1 Generalidades	21
6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia	21
6.3. Infraestructura	22
6.4. Ambiente de trabajo	23
7 Planeación de la realización del servicio	23
7.1 Planeación del servicio	23

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 4 de 35

7.2 Proceso relacionados con el cliente	24
7.2.1 Determinación y revisión de los requisitos relacionados con el servicio	24
7.2.2 Comunicación con el cliente	24
7.3 Diseño y desarrollo	25
7.4 Compras	26
7.4.1 Proceso de compras	26
7.4.2 Información de las compras	26
7.4.3 Verificación de los productos comprados	26
7.5. Prestación del servicio	27
7.5.1. Control de la presentación del servicio	27
7.5.2. Validación de la prestación del servicio	27
7.5.3. Identificación y trazabilidad	28
7.5.4 Propiedad del cliente	28
7.5.5. Preservación del servicio	28
7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición	29
8. Medición, análisis y mejora	29
8.1 Generalidades	29
8.2 Seguimiento y medición	30
8.2.1 Satisfacción del cliente	30
8.2.2 Auditoria Interna	30
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	31
8.2.4 Seguimiento y medición del servicio	31
8.3 Control del servicio no conforme.	32
8.4 Análisis de datos	33
8.5 Mejora	33
8.5.1 Mejora continua	33
8.5.2 Acción correctiva	34
8.5.3 Acción preventiva	34

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 5 de 35

DEFINICIONES

El presente manual forma parte del nuevo enfoque de la Dirección e incluye los parámetros para generar procesos de Calidad que brinden la seguridad de que se otorga un servicio de excelencia a los clientes y usuarios.

En el contenido de este manual, cuando aparecen los siguientes nombres, son equivalentes a:

ALTAS.- Se refiere a los movimientos de ingreso de colaboradores.

BAJAS.- Se refiere a los movimientos de salida de los colaboradores.

MOVIMIENTOS DE PERSONAL.- Se refiere a cambios de puesto, de proyecto y/o modificación de sueldos o salarios.

COMPENSACIONES.- Pagos extraordinarios por tiempo adicional laborado o prestaciones especiales.

HAND PUNCH.- Dispositivo biométrico de identidad que detecta horarios de entrada y salida de los colaboradores.

TARJETAS CHECADORAS.- Son tarjetas que se utilizan para llevar el control de asistencia de los empleados.

INCIDENCIAS.- Se refiere a conceptos por Faltas (ausentismo), Permisos, Faltas administrativas, primas dominicales, compensaciones y días festivos.

MEMOS DE DESCUENTO.- Formatos de reporte de Auditoría o de Gerentes sobre descuentos por daños, faltantes o herramienta.

PRENÓMINA.- Lista que envían los gerentes de proyecto, donde se reportan las incidencias de los trabajadores.

DOCUMENTO.- Información y su medio de soporte.

FORMATOS.- Documento de apoyo y control para la realización de las actividades.

REGISTROS.- Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 6 de 35

REPORTES.- Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

PROCEDIMIENTO.- Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

PROCESO.- Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, los cuales transforman los insumos o elementos (entradas) en productos o resultados (salidas).

PRODUCTIVIDAD.- Tiempo empleado para ejecutar una actividad o proceso determinado.

TRAZABILIDAD.- Capacidad para seguir la historia, la aplicación o localización de toda la documentación que administran las áreas involucradas en el alcance del sistema de la Calidad.

ACCIÓN CORRECTIVA.- Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

ACCIÓN PREVENTIVA.- Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

AUDITORIA DE CALIDAD.- Revisión e informe dado por los auditores internos de la empresa que de manera periódica llevan a cabo con la finalidad de verificar que se cumplan los procedimientos descritos en e Manual de Calidad.

CALIDAD.- Eficiencia para hacer las cosas bien y a la primera.

MANUAL DE CALIDAD.- Documento que especifica la forma en que se aplican los controles y mejoras de los procesos del sistema de Calidad de una organización.

MEJORA CONTINUA.- Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplimiento o eficacia de las áreas involucradas expresadas en el manual de Calidad.

CONFORMIDAD.- Cumplimiento con los requisitos de los procesos para cada área involucradas en el alcance y con la documentación del sistema de Calidad.

NO CONFORMIDAD.- Incumplimiento de los requisitos de los procesos para cada área involucradas en el alcance y con la documentación del sistema de Calidad.

POLÍTICA DE CALIDAD.- Directriz que rige la forma en que se aplican los controles y mejoras de los procesos del sistema de Calidad de una organización.

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 7 de 35

0. Introducción.

EAE, cuyo objetivo principal es brindar servicios de excelencia a través de la implementación de tecnología de punta y avanzados sistemas de control, así como la aplicación de soluciones creativas e innovadoras para garantizar la satisfacción de sus clientes, y los clientes de sus clientes.

La filosofía de EAE se distingue por la integridad en todos nuestros procesos de negocio, al establecer compromisos de ética en el trabajo y a la obtención de resultados que superan las expectativas de nuestros clientes, mediante la aplicación oportuna y profesional de acciones y programas orientados a resolver cualquier situación que se presente en los proyectos.

En EAE mantenemos nuestro liderazgo gracias a la innovación y creatividad en los servicios que ofrecemos. Día a día trabajamos con excelencia al brindar nuestros valores agregados, así nos posicionamos por encima de las empresas del giro. Además cuidamos detalladamente el servicio al usuario, para que la experiencia dentro del estacionamiento sea placentera, ágil y satisfactoria.

El departamento de nóminas es un área importante en la estructura organizacional de la empresa. Como misión de la organización, la jefatura de nóminas tiene el compromiso con la empresa, sus clientes y colaboradores, de proveer servicios de calidad, sin errores y de manera oportuna, comprometiéndose con la filosofía de ética de negocios e integridad que mantiene la organización en todos sus proyectos, además de contribuir a ofrecer servicios vinculados al alojamiento de vehículos con un valor agregado que le asegure la mejor inversión al cliente y la mejor experiencia al usuario.

Este Manual de Calidad forma parte de nuestro compromiso para proveer la tecnología, capacidad, entusiasmo y la experiencia que demanda el México de hoy.

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 8 de 35

I. Objetivo

La finalidad de este manual es dirigir y controlar los procedimientos en el pago de nómina, ejecutando correctamente las tareas asignadas al personal y propiciar la uniformidad en los métodos de trabajo, logrando que en todo momento las actividades, procesos y servicios se realicen con base en el cumplimiento de la política de calidad, así mismo describe como dicho sistema esta referenciado y proporciona un servicio de consulta permanente a todos los interesados en la implantación y mejora del mismo, siguiendo la estructura básica de la norma de Gestión de Calidad ISO 9001:2008

2. Alcance

El presente documento aplica a todo el personal involucrado en los procesos y áreas que conforman el Sistema de Gestión de la Empresa Administradora de Estacionamiento (ver 4.2.2).

El presente manual de calidad aplica a todos los trámites relacionados al proceso de pago de nomina para todo el personal involucrado de la empresa administradora de estacionamientos, de este modo constituye un compromiso formal y responsable para el desarrollo, implantación y mejora del sistema de gestión de calidad, y así brindar un servicio eficaz en el pago del mismo. El alcance contempla los siguientes procesos y áreas de apoyo o servicio:

Procesos:

Pagos al Personal.

Altas y Bajas.

Áreas de apoyo o servicio:

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 9 de 35

Administración de Recursos Humanos,
 Administración de Recursos Financieros.
 Tesorería.
 Contabilidad.
 Compras.
 Gerencia de Calidad.

Exclusiones

El proceso de pago de nóminas no trabaja bajo diseños, el servicio que se maneja es el pago de personal, cualquier cambio que se realice en las etapas del servicio no afecta el pago, ya que está estipulado en la ley federal del trabajo y formalizado en el contrato colectivo del trabajo firmado por la dirección general y el empleado, motivo por el cual se excluye el punto 7.3 de la norma ISO 9001:2008. En el punto 7.5.1 (ver requisito 7.5.1) Control de la prestación de servicio queda excluido ya que el servicio no es tangible y no hay un equipo de medición por lo cual también el punto 7.6 (ver requisito 7.6), no aplica, ya que ninguno de los procesos identificados para el SGC emplea dispositivos de seguimiento y de medición y 7.5.2 (ver requisito 7.5.2) ya que en EAE no se valida todo proceso de prestación del servicio donde los productos resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Ya que se validan durante el proceso y los pagos ya están previamente estipulados por ley quedan excluidos.

3. Reseña Histórica.

La empresa administradora de Estacionamientos, inicia sus operaciones en 1994, con capital extranjero, líder en servicios de administración de Estacionamientos de Estados Unidos de América.

Empresa en constante crecimiento, con una visión vanguardista y en busca de las mejores alternativas para enfrentar los retos actuales y futuros que plantean las ciudades de nuestro país,

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 10 de 35

la empresa de administración de Estacionamientos opera conforme a las prioridades y satisface las expectativas de cada uno de los clientes.

Participa activamente desde la concepción del proyecto hasta la realización del mismo gracias al equipo de diseño y consultoría que ha desarrollado en México, aplicando el "Know How" adquirido en todas partes del mundo a lo largo de su historia.

Gracias a sus constantes esfuerzos, hoy en día se constituye como una empresa líder en la industria en nuestro país.

Desde 1994, la organización consolida su liderazgo en la operación de Estacionamientos y no es un hecho casual; estamos comprometidos con todos los aspectos de nuestro negocio, nuestra fórmula es una sólida ética de trabajo, sumada a una clara comunicación con nuestros clientes.

3.1 Ideario

MISIÓN

Ofrecer servicios con un valor agregado que le asegure la mejor remuneración al cliente y la mejor experiencia.

VISIÓN

Contribuir a EAE a ser uno de los líderes mundiales en el negocio de alojamientos de vehículos.

VALORES

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 11 de 35

Nuestro compromiso de liderazgo y Calidad nos exige siempre un manejo responsable y con valores.

- Calidad: Eficiencia para hacer las cosas bien y a la primera.
 Eficacia: Hacer lo que es debido en tiempo y forma.
 Nosotros: Nuestra gente, trabajo en equipo.
 Tecnología: Los mejores métodos y herramientas.
 Respeto: Consideración, honradez a la gente y sus propiedades.
 Atención: Satisfacción a las expectativas de la gente.
 Liderazgo: Superioridad en el negocio.

4. Sistema de gestión de la calidad

4.1 Requisitos generales

El Sistema de Gestión de Calidad se ha establecido, documentado e implementado como la base para la mejora continua, incluyendo la Política de Calidad, los Procesos dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad, el Control de Documentos (Ver DG-PR-002) y el Control de Registros (Ver DF-PR-005).

Por lo anterior la Empresa Administradora de Estacionamientos:

- a) Están determinados los procesos necesarios de gestión de la calidad y su aplicación a través políticas documentadas (ver DF-PC-002, DF-PC-001, RH-PC-001).
- b) Esta determinada la secuencia e interacción del proceso de pago al personal por medio de un mapeo (ver anexo 1).

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 12 de 35

- c) Determina los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control del proceso de pago al personal sea eficaz a través de los procedimientos documentados e instructivos (ver DF-RG-008 lista maestra).
- d) Se asegura de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos a través de la planeación, aprobación y seguimiento del proceso del pago por medio de la autorización del jefe de tesorería (ver DF-PC-002).
- e) Realiza el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis del proceso de pago al personal, a través de auditorías externas (ver GA-PR-005), para la validación y mejora de los procesos
- f) Implanta las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos del proceso de pago al personal a través de reuniones del Comité Directivo de calidad y verificación de acciones correctivas y preventivas (ver GA-PR-003).

EAE cuenta con el servicio de una empresa externa que se encarga de evaluar, revisar y validar el proceso de pago para hacer las correcciones correspondientes del mismo (ver anexo DF-PO-001).

EAE gestiona el proceso de pago al personal de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

En los casos en que EAE opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte a la conformidad del servicio con los requisitos, EAE asegura el control de tales procesos (ver DG-PR-008), el tipo y grado de control aplica sobre dichos procesos contratados externamente están definidos dentro del sistema de gestión de la calidad (ver DF-RG-008).

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 13 de 35

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

La estructura documental del Sistema de Gestión de Calidad está formada por:

- Declaraciones documentadas de una política de la calidad y objetivos de la calidad, los cuales están en el presente manual (ver punto 5.3 y 5.4.1).
- El presente Manual de Gestión de Calidad (ver DG-MC-001).
- Los procedimientos documentados requeridos por la norma internacional ISO-9001:2008 control de documentos (ver DG-PR-002), control de registros (ver DF-PR-005), control de producto y/o servicio no conforme (ver DF-PR-006), acciones correctivas y preventivas (ver GA-PR-003), auditorías internas (ver GA-PR-005).
- Los documentos que la Empresa Administradora de Estacionamientos necesita para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de los procesos. Por medio de la norma ISO 10013: 2002:

Nivel 1	Política de la calidad y objetivos de la calidad.
Nivel 2	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.
Nivel 3	Procedimientos requeridos por la norma
Nivel 4	Procedimientos, plan de calidad.
Nivel 5	Registros.

4.2.2 Manual de Calidad

La empresa administradora de estacionamientos establece y mantiene un manual de calidad (DG-MC-001) que incluye

- Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad es el proceso de pago al personal y sus justificaciones de las exclusiones (DG-MC-001 y página 8 del manual DG-MC-001).

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 14 de 35

- b) La referencia de los procedimientos documentados establecidos para el SGC (ver DG-PR-002, GA-PR-005, DF-PR-006, GA-PR-002, GA-PR-003).
- c) La descripción de la interacción vienen especificados en el mapeo del proceso (ver anexo 1).

4.2.3 Control de documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de calidad se controlan por medio de una lista maestra (ver DF-RG-008), además de que se cuenta con un procedimiento documentado (ver DF-PR-002). En el que se definen los siguientes controles y debe contener lo siguiente:

- a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión, por medio de un control de documentos (ver DF-PR-002).
- b) Se revisan y actualizan los documentos que son necesarios y aprobados por medio de una lista maestra (ver DF-RG-008).
- c) Se identifican los cambios realizados a la última versión del documento y el estado de la versión vigente de los documentos a través de una solicitud de cambios (ver DG-RG-004).
- d) Cuenta con el procedimiento y el control de la documentación interna del sistema de calidad que establece el control de documentos, incluyendo altas y bajas así como la distribución a fin de garantizar que son utilizadas las versiones actualizadas de los mismos. Se asegura de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran en los puntos de uso por medio de la firma en la lista maestra (ver DF-RG-008) denotando conformidad.
- e) Serán legibles, de fácil identificación y recuperables. En caso de no ser legibles se requisitada una solicitud de cambios (ver DG-RG-004).
- f) Los documentos de origen externo que son necesarios para la organización planificación y la operación del sistema de gestión de calidad son identificados y controlados mediante la lista maestra (ver DF-RG-008).

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 15 de 35

- g) Se previene el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón por medio de un control de documentos (ver DF-PR-002) y la lista maestra (ver DF-RG-008).

4.2.4 Control de registros

Los registros se establecen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad (ver DG-RG-001). EAE establece un procedimiento de control de registros (ver DG-PR-005) y cuenta con registros en el que están definidos los controles necesarios para su identificación. Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables. Se tiene establecido un procedimiento documentado (Control de registros DF-PR-005).

Se cuenta con registros sobre los cuales se hacen anotaciones y marcas como evidencia de una verificación, aprobación y/o depuración. Este tipo de observaciones no se consideran tachaduras ni enmendaduras, ya que son actividades propias del proceso.

5. Responsabilidad de la dirección

5.1. Compromiso de la dirección

La Dirección se encuentra altamente comprometida con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad mediante un contrato firmado (ver anexo 3) entre la alta dirección y los representantes del S.G.C., así como con la mejora continua de su eficacia.

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 16 de 35

Para ello:

- a) La dirección se compromete a dar a conocer los requisitos del cliente a través de comunicados, con el personal relacionado con el proceso de pago(Ver DF-PC-002).
- b) Establece una política y objetivos de calidad. (ver 5.3 y 5.4.1).
- c) Lleva a cabo revisiones periódicas del Sistema de Gestión de Calidad (ver GA-PR-005).
- d) Crea un ambiente que promueve la participación activa y el desarrollo del personal (ver RH-PR-001).
- e) Asegura la disponibilidad de recursos para el adecuado desarrollo de los procesos de la organización (ver GA-PR-005).

La Política establecida es adecuada a los propósitos de la empresa con respecto a la Calidad, incluyendo los compromisos expresos de clientes, usuarios y colaboradores, que son necesarios para la prestación de Servicios.

5.2. Enfoque al cliente

La Dirección asegura los requisitos del cliente están determinados (ver RH-RG-001 Y RH-RG-008) y se cumple con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (ver DF-PR-001).

5.3. Política de calidad

La Dirección ha establecido la Política de Calidad asegurándose de que, política de calidad del área de nóminas (ver DF-RG-015).

- Asume como prioridad la calidad de vida de sus empleados.
- Reconoce la importancia de la implementación de esta Política, a través de una adecuada Gestión de Calidad.

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 17 de 35

- Asume como indispensable el cumplimiento de los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad (norma ISO 9001:2008), y se compromete a su continua mejora.
- Procura revisar con continuidad esta Política de Calidad, para que mantenga su idoneidad; y difundirla junto con sus Objetivos.
 - a) Es adecuada para los propósitos de EAE.
 - b) Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
 - c) Proporciona un marco de referencia adecuado para establecer (norma ISO 9001:2008) y revisar los objetivos de Calidad.
 - d) Es comunicada a través de boletines y capacitación a todo el personal involucrado.
 - e) Es revisada anualmente para su continua adecuación durante las reuniones de revisión por la Dirección (ver GA-PR-005).

5.4. Planificación

5.4.1 Objetivos de la calidad

La Dirección asegura que los objetivos de la calidad se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de EAE (ver DF-RG-016).

Objetivos de calidad

- El Jefe de nóminas se encargara de optimizar los tramites en el proceso del pago de la nomina para lograr el 95% de satisfacción de los empleados de toda la organización cada quincena.
- El director de finanzas implementara un plan de capacitación semestral para el personal de nóminas, para aumentar en un 90% la eficiencia en el área.

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 18 de 35

- Estandarizar al 100% los procesos para los trámites en la jefatura de nóminas, por parte de todos los proyectos y corporativo.
- El analista de nóminas y el analista del IMSS tiene que disminuir los errores en pagos por incidencias en los trámites de procesamiento de nóminas a un índice del 10%.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

La alta dirección se asegura de que:

La dirección ha realizado la planificación de su Sistema de Gestión de Calidad, considerando los requisitos del punto 4.1 de la norma ISO 9001:2008 y los objetivos (ver 5.4.1).

Ante la eventualidad de cambios en EAE que pudieran afectar al Sistema de Gestión de Calidad, la Dirección puede convocar a una reunión extraordinaria, la actualización de los documentos asociados que corresponda y comunicar las modificaciones que se acuerden a través de la solicitud de cambios (ver DG-RG-004) y la lista maestra (ver DF-RG-008).

5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La alta dirección de EAE asegura que las responsabilidades y autoridades estén definidas y comunicadas dentro de la organización a través del organigrama general de EAE (ver anexo 4).

5.5.2 Representante de la dirección

La Dirección designo al jefe de nóminas como representante de la dirección, quien independientemente de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad de:

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 19 de 35

- a) Asegura que se establecen, implementa y mantiene los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad (ver DF-RG-008).
- b) Informa a la dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora (ver GA-PR-002).
- c) Asegura que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente (ver RH-PR-001).

5.5.3 Comunicación interna

La dirección se reúne mensualmente intercambiando opiniones sobre los temas que en conjunto estiman convenientes, para el Sistema de Gestión de Calidad. Esta comunicación interdepartamental se realizará a través de documentos escritos tales como: correos electrónicos, generados en sistema son controlados por medio de una minuta.

5.6. Revisión por la dirección

5.6.1. Generalidades

La Dirección revisa el Sistema en su totalidad al menos una vez al mes y se realizara en los tres primeros días hábiles de cada mes. En dicha revisión estará presente el Director General, Director de Finanzas, Jefe de Nómina y el Gerente de Calidad. En caso necesario y si el Director General lo considera oportuna, se convocará a otros interesados e incluso personal externo. Por otro lado, se podrá realizar reuniones de seguimiento después de cada revisión por la dirección, para tratar aspectos puntuales del Sistema de Gestión de Calidad como: objetivos de Calidad y revisiones de no conformidades y acciones correctivas del sistema las cuales son registradas en el informe de la revisión por la dirección (ver GA-PR-002).

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 20 de 35

5.6.2 Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección incluye.

- a) Resultado de auditorías internas y externas (ver GA-PR-005).
- b) Resumen y análisis de satisfacción de los clientes internos (ver DF-RG-002).
- c) El desempeño del pago puntual quincena a quincena y número de no conformidad generadas en el proceso (ver DF-PR-006).
- d) Resumen y tendencias de resultados de Acciones Correctivas y Preventivas (ver GA-PR-003).
- e) Resultados de las actividades desprendidos de la revisión por la dirección, acuerdos firmados, contratos (ver RH-RG-001 RH-RG-008).
- f) Cambios del Sistema de Gestión de Calidad, con respecto a políticas y objetivos (ver DG-PR-002).
 - Evolución del Proceso de altas y bajas.
 - Evolución y evaluación del personal.
 - Evolución del Proceso de cambio de proyecto
- g) Resultado de las oportunidades de mejora surgidas en el periodo (ver GA-PR-005).

5.6.3 Resultados de la revisión

Del resultado de la revisión surge un Informe preparado por el representante de la Dirección y aprobado por el Director (ver GA-PR-002) que incluyen los resultados, decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad y el proceso de pago al personal.
- b) La mejora del servicio en relación con los requisitos del proceso de pago al personal.

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 21 de 35

- c) Las necesidades de recursos.

6. Gestión de los recursos

6.1. Provisión de recursos

EAE determina y proporciona los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y mejorar su eficacia.
- Aumentar la satisfacción del cliente interno. Mediante la evaluación de satisfacción al cliente (ver DF-RG-006) y la respuesta inmediata de quejas

6.2. Recursos humanos

6.2.1 Generalidades

El personal que realiza trabajos que afectan la calidad del proceso de nóminas es competente y posee habilidades y experiencia apropiadas. Estas están documentadas en el perfil de puesto (ver RH-PL-002) así como en la descripción de puesto (RH-PR-002) todo se encuentra disponibles en el expediente del personal.

6.2.2. Competencia, formación y toma de conciencia

EAE determina:

- La competencia necesaria y adecuada al personal que realiza tareas relacionadas en el proceso de nóminas por medio de perfil de puesto (ver RH-PL-002).

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 22 de 35

- b) Proporciona formación, para una mejor toma de decisiones, valor agregado en el trabajo realizado y personal responsable y capaz, establecida en un programa de capacitación (ver RH-PR-001)
- c) Se realiza a través de evaluaciones realizadas por el área de nóminas, a todo el personal relacionado con el proceso (ver RH-PR-002).
- d) Se asegura de que su personal es consciente de la importancia de sus actividades y de cómo éstas contribuyen al logro de los objetivos de calidad haciendo de su conocimiento y firmando la descripción de puestos (ver RH-PR-002).
- e) Quedando registro de los cursos tomados. Por medio de un lista de asistencia en el expediente del personal y copia de diploma de acreditación del curso tomado.

6.3. Infraestructura

La Dirección General determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria a través de los instructivos de trabajo (ver DF-IT-004, DF-IT-005, DF-IT-006, DF-IT-007,DF-IT-008,DF-IT-009,DF-IT-010) para lograr la conformidad requisitos del pago con la se mide la necesidad del sistema de gestión de calidad que incluye la siguiente infraestructura:

- Edificio, espacios de trabajo y servicios asociados.
- Hardware y software (NOM 2001) adecuados para el proceso de pago al personal.

Esto se materializa mediante el mantenimiento preventivo y correctivo, en su caso, realizado a partir de los contratos con los prestadores de servicios para mantenimiento en lo que respecta a seguridad industrial (climatización, ascensores entre otros), de las rutinas de mantenimiento a realizar por el personal responsable, además de servicios de apoyo como paquetería, internet, intranet y líneas telefónicas.

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 23 de 35

6.4. Ambiente de trabajo

Para realizar las tareas en términos seguros y con la eficacia deseada EAE han tomado medidas para lograr un ambiente de trabajo adecuado en los aspectos que afectan factores físicos de las personas y en aquellos relativos a la interacción social.

Las áreas de trabajo se han diseñado con las condiciones de confort necesarias ventilación, iluminación, para las actividades realizadas dentro de EAE.

7 Realización del servicio

7.1 Planeación del servicio

- a) En EAE no planifica y desarrolla los procesos necesarios para la prestación de los servicios (ver DF-PC-001, DF-PC-002, DF-PC-003 planes de calidad) ya que se tiene determinado (ver GA-PR-005):
- b) Los objetivos de la Calidad y los requisitos del servicio. (ver 5.4.2)
- c) Los procedimientos requeridos, los procesos, y las instrucciones de trabajo que se han considerado necesarias (ver DF-IT-004, DF-IT-005, DF-IT-006, DF-IT-007, DF-IT-008, DF-IT-009, DF-IT-010).
- d) Para la verificación, validación, seguimiento e inspección del servicio se requiere firma del jefe de área de nóminas y el director de finanzas como aceptación de la liberación del pago (ver GA-PR-005).
- e) Los registros necesarios que evidencian el cumplimiento del pago que se lleva a cabo por medio de los recibos de pago (ver DF-RG-010).

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 24 de 35

7.2 Proceso relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

EAE determina:

- Nuestro Sistema de Gestión de Calidad está basado en el cumplimiento de los requisitos que son especificados a través del contrato colectivo en el que se indican los días de pago y el salario de cada trabajador dependiendo de su puesto y responsabilidades (ver DF-RG-002).
- Los requisitos no establecidos por el cliente para el uso previsto están documentados en el contrato definido e indefinido de trabajo (ver RH-RG-001 y RH-RG-008).
- Requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio, ley Federal del trabajo, Ley federal del IMSS.
- Requisito adicional que EAE considere necesario, como el conocimiento de los descuentos y faltas administrativas (ver RH-RG-005).

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

EAE tiene conocimiento de los requisitos relacionados con el servicio. Ya que se efectúa se compromete a proporcionar un salario fijo al cliente (ver RH-RG-001 y RH-RG-008), asegurándose de que:

- Los requisitos del servicio están definidos a través de los formatos y registros (DF-RG-001).
- Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos establecidos y los expresados previamente por medio de un contrato firmado (ver RH-RG-001 y RH-RG-008).

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 25 de 35

- c) La EAE tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos y mantiene un constante conocimiento a través de los procedimientos y planes de calidad (DF-RG-008).

La EAE mantiene registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma en una plantilla de personal (ver DF-FO-004).

Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, la EAE confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando aplique.

Cuando se cambian los requisitos del servicio, la EAE se asegura que la documentación pertinente es modificada y que el personal apropiado está consciente de los requisitos modificados.

7.2.3 Comunicación con el cliente

EAE determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes las cuales mantienen la información con el servicio y mantiene una retroalimentación constante para lo cual:

- Sobre el pago puntual y correcto al personal
- Se establecen canales de comunicación con todos nuestros clientes a través de: correo electrónico y son registradas en una minuta.
- La retroalimentación del cliente se da a través de un buzón de quejas y sugerencias(ver DF-IT-015)

7.3 Diseño y desarrollo

En el proceso de pago al personal, no se cuenta con un diseño y desarrollo en el proceso, planos, ya que la finalidad del proceso es brindar un servicio y no la elaboración de un producto (ver punto 2 exclusiones)

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 26 de 35

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

EAE asegura que los servicios adquiridos cumplen con los requisitos documentados el proceso de compras (ver DC-PR-001)

7.4.2 Información de las compras

La información de las compras describe el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- Los requisitos para la aprobación del producto, es llevada por medio de una solicitud de compra (ver DC-RG-002).
- Los requisitos para la calificación del personal llevadas por una requisición (ver DC-RG-001).
- Los requisitos del sistema de gestión de calidad elaboradas por una solicitud de compras (ver DC-RG-001).

7.4.3 Verificación de los productos comprados

La organización debe de establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto cumple con los requisitos de compra especificados. Estas se llevan por una confrontación (ver DC-RG-001) entre las especificaciones del producto entregado a compras y con la comparación que tiene con la orden de compra, esto se realiza para la liberación del producto.

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 27 de 35

7.5. Prestación del servicio

7.5.1. Control de la presentación del servicio

El desarrollo de las diferentes actividades que conforman el proceso de nóminas se realiza bajo condiciones controladas. Las cuales están expuestas (ver DF-PC-001 DF-PC002 YRH-PC-001)

Estas condiciones controladas incluyen:

- a) La disponibilidad de información que está estipulada en el contrato colectivo firmado por el director y el empleado (ver RH-PL-001 y RH-RG-008).
- b) Las especificaciones del servicio de acuerdo a los procesos o instrucciones de trabajo redactados (ver DF-IT-004, DF-IT-005, DF-IT-006,DF-IT-007,DF-IT-008,DF-IT-009,DF-IT-010).
- c) El uso de los medios adecuados para el desarrollo de las actividades como lo son el hardware y el software (NOM 2001).
- d) No se cuenta con equipos de seguimiento y medición no aplica
- e) La implementación de seguimiento y de la medición no aplica .
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a entrega del producto (ver DF-PR-002).

7.5.2. Validación de la prestación del servicio

En EAE no se valida todo proceso de prestación del servicio donde los productos resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Ya que se validan durante el proceso y los pagos ya están previamente estipulados por ley (ver página 8 del manual DG-MC-001).

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 28 de 35

7.5.3. Identificación y trazabilidad

Se contemplan todos los requisitos para la identificación inequívoca de los materiales y productos de apoyo a la prestación de nuestro servicio.

La trazabilidad no es un requisito legal, no obstante, se mantiene un adecuado control y por medio de un sistema de codificación personal en el sistema NOM-2001, la prestación del servicio como el control de cada documento y registro utilizado en el proceso (ver DF-PR-002 Y DF-PR-005).

7.5.4 Propiedad del cliente

Se considera como propiedad del cliente, la información y documentación recibida durante el proceso de nóminas (acta de nacimiento, CURP, IFE, licencia de manejo entre otros) (ver DF-PR-007) y que están bajo resguardo y responsabilidad del Gerente de Recursos Humanos así como del Analista de Nóminas, el desempeño de sus distintas etapas del proceso, con la misma diligencia que lo hiciera bajo su responsabilidad y compromiso, guardando respaldo de toda la información por medio de una base electrónica y actualizando físicamente la documentación del personal en periodos anuales después de haber ingresado.

7.5.5. Preservación del servicio

Para generar un servicio de Calidad todos los insumos deben obtener el tratamiento adecuado desde su generación hasta su destino final, por lo que se lleva a cabo una adecuada conservación de los documentos (ver DF-PR-002) y registros empleados para la realización del proceso. Así mismo, durante la prestación de los servicios mostrara una actitud de servicio acorde a la Política de Calidad, con el firme propósito de preservar la conformidad de los clientes y usuarios y con ello la preservación del servicio a través del pago correcto de los empleados, ya sea

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 29 de 35

por cheques, transferencia electrónicas, envíos por paquetería y entrega directa al personal, ya sea su debido caso (ver DF-PC-002).

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

En el caso de la EAE no aplica este requisito de la norma, ya que ninguno de los procesos identificados como necesarios para el SGC emplea dispositivos de seguimiento y de medición (ver página 8 del manual DG-MC-001).

8. Medición, análisis y mejora.

8.1 Generalidades

El área de nóminas de la EAE planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demuestra la conformidad con los requisitos del servicio, especificados en el contrato colectivo de trabajo (ver RH-RG-001 y RH-RG-008).
- b) Asegurar la conformidad de sistema de gestión de la calidad a través de las auditorías, y (ver GA-PR-005)
- c) mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad con acciones correctivas y preventivas (ver GE-PR-003), con capacitación y comunicación interna.

Esto comprende la determinación de métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 30 de 35

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de calidad, el área de nóminas realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento del pago acordado en sus contratos, información que se obtendrá del buzón de quejas y sugerencias, de encuestas de nivel de satisfacción del servicio (ver DF-RG-002).

8.2.2 Auditoria Interna

Por el tamaño del área de nóminas las auditorias se realizaran por medio de una empresa externa, en un periodo de 6 meses utilizando la manera establecida por el sistema de Gestión de Calidad (ver GA-PR-005)

- a) En el cual se busca que el sistema sea conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por EAE , y
- b) Es implementado y se mantiene de manera eficaz.

Planea una propuesta del programa de auditorias (ver GA-RG-003) que considera el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorias previas.

Definen los criterios de auditoria, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología (ver GA-PR-005). La selección de los auditores y la realización de las auditorias aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoria. Los auditores no auditan su propio trabajo la auditoria la realizara una empresa o personal ajeno al proceso de pago.

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 31 de 35

Establece el procedimiento (ver GA-PR-005) define las responsabilidades y los requisitos para que se planifiquen y realicen las auditorias, establece los registros e informa los resultados (ver GA-RG-002).

Mantiene registros de las auditorias y de sus resultados a través de la notificación (ver GA-RG-004)

La Dirección de Finanzas se asegura por medio de registros, informes y seguimiento de de que se realizan las correcciones y que se llevan a cabo acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de verificación (véase 8.5.2).

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

El área de nóminas aplica métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad (ver GA-PR-005). Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas (ver GA-PR-003), según sea conveniente.

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

El área de nóminas realiza el seguimiento y la medición de las características del servicio que verifican que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se hace en las etapas apropiadas del proceso de realización del servicio de acuerdo con los procedimientos clave (ver RH-PR-003, DF-PR-003, DF-PR-002) a menos que sean aprobadas por el Director de Finanzas (ver DF-PR-002).

Los registros indican la persona que autoriza la liberación del servicio al cliente el cual es el Jefe de tesorería.

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 32 de 35

La liberación del servicio no se lleva a cabo hasta que se completan satisfactoriamente los cálculos pertinentes del pago, a menos que sean aprobados por el Director de Finanzas y el jefe de tesorería, cuando corresponda por el empleado.

8.3 Control del servicio no conforme.

En el área de nóminas entiende por servicio no conforme el pago incorrecto y asegura de que los requisitos de los empleados se cumplan, el servicio que no sea conforme se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se estableció un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el servicio no conforme redactadas en el procedimientos de procesos del servicio no conforme (ver DF-PR-006).

Cuando sea aplicable, en el área de nóminas trata los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada sometiéndola a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos y llevar los registros de estas no conformidades (ver GA-RG-009 y GA-RG-010).
- b) Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por el Director de Finanzas y, cuando sea aplicable, por el empleado;
- c) Toman acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente, como la retención del pago.
- d) Toman acciones apropiadas a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un servicio no conforme después de su entrega, como la aclaración con los gerentes y jefes de área con respecto a su planilla ver DF-FO-004.

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 33 de 35

Cuando se corrige un servicio no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad del pago (calculado de la nómina ver DF-IT-004.).

Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido (ver GA-RG-0019 y GA-RG-010).

8.4 Análisis de datos.

En el área de nóminas, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esto incluye los datos generales del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes (ver DF-RG-002) y las quejas recibidas por quincena.

El análisis de datos proporciona la información sobre:

- a) La satisfacción del cliente (ver DF-RG-002).
- b) La conformidad con los requisitos del servicio (véase RH-RG-001 y RH-RG-008).
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (ver GA-PR-003), y
- d) Los proveedores (ver DC-PR-001)

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua.

La Dirección General conjuntamente con el área de nóminas debe tomar como herramienta el círculo de la mejora continua (planear, hacer, verificar y actuar), mejorando continuamente la

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 34 de 35

eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección. Utilizando herramientas de la calidad (diagrama causa-efecto, diagramas de pareto, diagramas de flujo principalmente) se identifican problemas y se concretan acciones para la mejora continua (ver DG-PRO-003).

8.5.2 Acción correctiva

En el área de nóminas toma acciones que eliminan las causas de las no conformidades con el objeto de prevenir que ocurran nuevamente. Las acciones correctivas (ver GA-PRO-003) son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

El procedimiento establecido para acciones correctivas define actividades para:

- a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),
- b) Determinar las causas de las no conformidades,
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias,
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas (GA-RG-009), y
- f) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 Acción preventiva

El área de nóminas determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales y así evitar que ocurran nuevamente. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	MANUAL DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DG-MC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NÓMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 35 de 35

El procedimiento para llevar a cabo acciones preventivas (ver GA-PR-003) define:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir las no conformidades,
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias,
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas (GA-RG-009), y
- e) Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

 -----FIN DE DOCUMENTO-----

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
DIRECCION DE FINANZAS	GERENTE DE CALIDAD	DIRECTOR GENERAL

Conclusiones

Mediante el análisis realizado a una empresa dedicada a la administración de estacionamientos a través de las herramientas estadísticas y el diagrama de Pareto, se identificó que la problemática son los errores en la codificación de empleados al enviar movimientos como son altas y bajas de personal, la falta de capacitación, falta de conocimiento de los procedimientos y políticas de la empresa, lo cual provoca: la falta de comunicación entre las áreas.

Para identificar estos problemas se hizo uso de un sistema de gestión de calidad y mejora continua, para lograr esto nos apoyamos en las diferentes herramientas estadísticas como son: diagrama Causa-Efecto, el cual ayudó a identificar los puntos que están afectando al área de nóminas en conjunto con el diagrama de Pareto.

Habiendo finalizado el presente proyecto de titulación que fue realizado dentro de un organismo de servicio en su proceso de Pago al personal en el cuál se presentó la siguiente hipótesis: Si se planean las actividades del proceso de Pago al Personal, se contará con la documentación del Plan de Calidad.

Nos dimos cuenta de la importancia que implica el contar con uno de los aspectos más importantes para cualquier entidad, siendo está la planeación, la cual repercute en todos los aspectos de una organización de cualquier índole.

Es importante señalar que dentro del proyecto se hizo notar la existencia de factores claves que justifican y hacen necesaria la existencia de la planeación en las empresas, y no solo para beneficios de las mismas sino que además para todos los elementos que la conforman como son los empleados y clientes.

Sin dejar de aclarar que la elaboración e implementación del Plan de Calidad en el proceso de Pago al Personal permitiría alcanzar un nivel alto en la satisfacción del personal, que se deberá ver reflejado en el desempeño de sus acciones, siendo el que finalmente es decisivo en cualquier aspecto para bien o para mal de las propias organizaciones.

Por lo tanto podemos decir que si existe una adecuada y estructurada planeación es un paso adelante que dan las organizaciones debido a que es la misma la que da la pauta para que se realicen las acciones pertinentes que conllevan al buen funcionamiento de una organización de cualquier tipo.

Así mismo cabe mencionar que el desarrollo de dicho proyecto implicó la aportación de dos carreras profesionales (Administración e Ingeniería Industrial) lo cual hace que sea un proyecto interdisciplinario dando al proyecto dos enfoques diferentes y valiosos que lo enriquecieron.

Con todo lo mencionado anteriormente podemos confirmar que la redacción de la hipótesis es correcta; ya que es necesario proponer que se documente un Plan de Calidad en el proceso de Pago al Personal, que contemple todas las actividades de dicho proceso debidamente planeadas y controladas, que generen una plena confiabilidad en el pago para los empleados de la organización de EAE. Por lo tanto es crucial su implementación.

Bibliografía

- Wayne C. Booth, Gregory G. Colomb, Joseph M. Williams. Como convertirse en un hábil investigador. Edit. Gedisa. México 2008.
- BUSTAMANTE Arturo, Las siete herramientas básicas y las siete herramientas nuevas de control de calidad, Editorial Spanta. México 2001
- Namakforoosh, Metodología de la Investigación, Editorial Limusa. México 2001
- Carrillo Martínez José, La Metodología de la Investigación, Editorial Galve. México 2003
- Hi Toshi Kume. Herramientas estadísticas básicas para el mejoramiento de la calidad 5ª edición, Edit. Norma. México. 2005.
- ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de Calidad/ Fundamentos y vocabulario, Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, México, 2000.
- ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de Calidad/ Requisito de la documentación, Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, México, 2000.
- ISO 9004:2000 Sistema de Gestión de Calidad, Directrices para la Mejora del Desempeño, Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, México, 2000.
- ISO 10013:2001 Sistemas de Gestión de Calidad/ Directrices para la Documentación de SGC, Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, México, 2001.
- ISO 10005:1995 Sistemas de Gestión de Calidad/ Directrices para la Planes de Calidad SGC, Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, México, 1995.
- Ishikawa Kauro, ¿Qué es el control total de la calidad?, Editorial Norma, México, 2003.
- Crosby, Phillip B., Círculos de Calidad, Cómo hacer que funcionen, Grupo Editorial Norma, México, 2001.
- Gutiérrez, Mario, Administrar para la calidad: conceptos administrativos del control total de la calidad. Edit. Limusa Noriega, México, 2001.
- Carot Vicent, Control Estadístico de la Calidad, Grupo editorial Alfa Omega, México 2001

Referencias de internet

- Normas de calidad, www.iso.org México, 2009.
- Cursos para elaborar procedimientos, www.wikilearning.com México, 2009.
- Definiciones, www.wikipedia.com México, 2009.

Glosario

Acción correctiva.- Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Acción preventiva.- Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Auditoria de calidad.- Revisión e informe dado por los auditores internos de la empresa que de manera periódica llevan a cabo con la finalidad de verificar que se cumplan los procedimientos descritos en el Manual de Calidad.

Altas.- Se refiere a los movimientos de ingreso de colaboradores.

Bajas.- Se refiere a los movimientos de salida de los colaboradores.

Calidad.- Eficiencia para hacer las cosas bien y a la primera.

Código: Conjunto de cifras que permiten identificar.

Compensaciones.- Pagos extraordinarios por tiempo adicional laborado o prestaciones especiales.

Comprobante: Confirmación de haber entregado algún documento o pago.

Conformidad.- Cumplimiento con los requisitos de los procesos para cada área involucradas en el alcance y con la documentación del sistema de Calidad.

Descuento: Disminución de un cobro fijo por algún motivo (falta, préstamo, cobro indebido, etc.)

DOFA: debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas

Documento.- Información y su medio de soporte.

Formatos.- Documento de apoyo y control para la realización de las actividades.

Hand punch.- Dispositivo biométrico de identidad que detecta horarios de entrada y salida de los colaboradores.

Incidencias.- Se refiere a conceptos por Faltas (ausentismo), Permisos, Faltas administrativas, primas dominicales, compensaciones y días festivos.

Incidencia: Hecho repetitivo.

ISO: Organización Internacional de Normalización (International Standards Organization)

Movimientos de personal.- Se refiere a cambios de puesto, de proyecto y/o modificación de sueldos o salarios.

Tarjetas checadoras.- Son tarjetas que se utilizan para llevar el control de asistencia de los empleados.

Manual de calidad.- Documento que especifica la forma en que se aplican los controles y mejoras de los procesos del sistema de Calidad de una organización.

Mejora continua.- Actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplimiento o eficacia de las áreas involucradas expresadas en el manual de Calidad.

Memos de descuento.- Formatos de reporte de Auditoria o de Gerentes sobre descuentos por daños, faltantes o herramienta.

No conformidad.- Incumplimiento de los requisitos de los procesos para cada área involucradas en el alcance y con la documentación del sistema de Calidad.

Normalización: Poner en buen orden lo que no estaba.

Norma: Una norma es un documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido que establece, para un uso común y repetido, reglas, directrices o características para ciertas actividades o sus resultados, con el fin de conseguir un grado óptimo de orden en el contexto dado.

Parámetros: Línea constante e invariable.

PEPSU: Proveedor, Entrada, Proceso, Salida y Usuario.

Política de calidad.- Directriz que rige la forma en que se aplican los controles y mejoras de los procesos del sistema de Calidad de una organización.

Ponderación: examinar con cuidado.

Prenómina.- Lista que envían los gerentes de proyecto, donde se reportan las incidencias de los trabajadores.

Procedimiento.- Forma especificado para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso.- Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, los cuales transforman los insumos o elementos (entradas) en productos o resultados (salidas).

Productividad.- Tiempo empleado para ejecutar una actividad o proceso determinado.

Registros.- Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Reportes.- Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Requisitar: Condición o circunstancia necesaria.

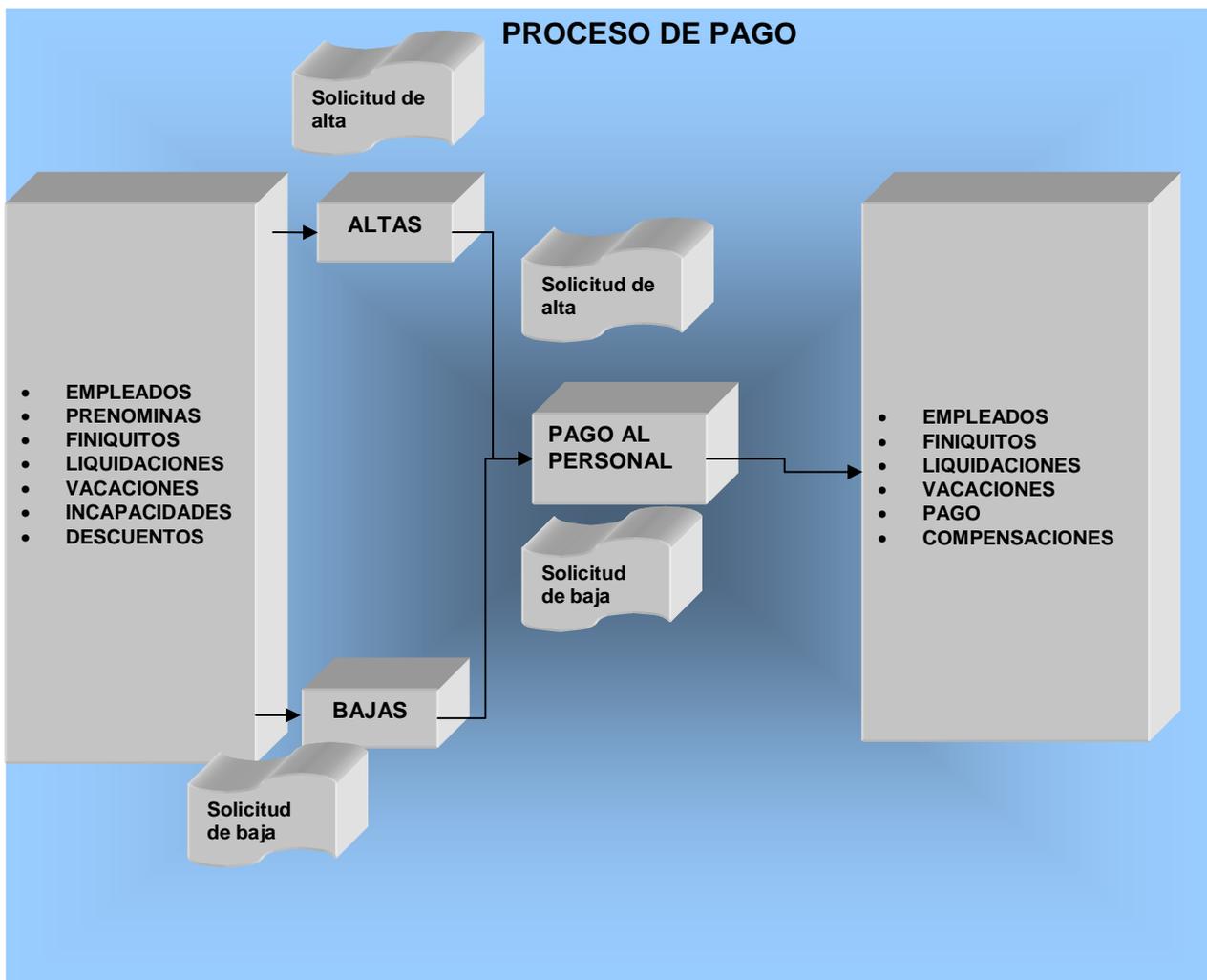
Remuneración: Recompensa o pago.

Revocación: Anulación o enmienda de una orden o fallo por otra autoridad.

Trazabilidad.- Capacidad para seguir la historia, la aplicación o localización de toda la documentación que administran las áreas involucradas en el alcance del sistema de la Calidad.

Anexos

Anexo 1 Mapa genérico del proceso de pago al personal



NOTA: Para mayor aclaración para el pago de nómina ver **DF-PC-002**.

Anexo 2 Estructura de la organización

Estructura Básica General de la organización en el Sistema de Gestión de Calidad.



Organigrama del área de nóminas



Anexo 3 Compromiso de la dirección

Carta compromiso

Carta compromiso mediante la que el director de finanzas, con respecto al sistema de gestión de la calidad:

Que en __ de _____ de 2____0 y por iniciativa propia da por conocimiento de la responsabilidad que actualmente contraía con la EAE y el área de nóminas y de forma voluntaria el cargo de Alta Dirección en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Que mediante esta carta reconozco el conocimiento de todas mis responsabilidades y todas aquellas prioridades solicitadas por el área, empleados y el mismo sistema de calidad, por lo que no tendré ningún inconveniente ahora ni en el futuro de reclamar a la empresa.

Firmo el documento.

(Firma)

Director de Finanzas

Anexo 4 Responsabilidad y autoridad

Requisito de la norma ISO 9001:2008	Personal involucrado en el sistema			
	Director de Finanzas	Jefe de nóminas	Analista de Nóminas	Analista de IMSS
4	●	X		
4,1	X	●	X	
4,2	●	X		
4.2.1	●	X		
4.2.2	●	X	X	
4.2.3	X	●		
4.2.4	X	●		
5	●			
5,1	●	X	X	X
5,2	●	X	X	X
5,3	●	X	X	X
5,4	●	X	X	X
5.4.1	●	X	X	X
5.4.2	●	X		
5.5.3	●	X	X	X
5,6	●	X	X	X
5.6.1	●	X		
5.6.2	●	X	X	X
5.6.3	●	X		
6		●	X	
6,1		●	X	
6,2	●	X		
6.2.1	●	X		
6.2.2		●		
6,3	●	X		
6,4	●	X		
7		●	X	X
7,1		●	X	X
7,2			●	X
7.2.1			●	X
7.2.2			●	X
7,3	n/a	n/a	n/a	n/a
7,4	n/a	n/a	n/a	n/a
7.4.1	n/a	n/a	n/a	n/a
7.4.2	n/a	n/a	n/a	n/a
7.4.3	n/a	n/a	n/a	n/a

Requisito de la norma ISO 9001:2008	Personal involucrado en el sistema			
	Director de Finanzas	Jefe de nóminas	Analista de Nóminas	Analista de IMSS
7,5			●	X
7.5.1			●	X
7.5.2	X	●		
7.5.3	X	●		
7.5.4			●	X
7.5.5			●	X
7,6	n/a	n/a	n/a	n/a
8		●	X	X
8,1		●	X	X
8,2	●	X		
8.2.1		X	●	
8.2.2	●			
8.2.3		●	X	X
8.2.4		X	●	
8,3		X	●	X
8,4		X	●	X
8,5	●	X	X	X
8.5.1	X	●	X	
8.5.2		X	●	X
8.5.3		X	●	X

 <p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	CONTROL DE DOCUMENTOS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DG-PR-002	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
		HOJA 1 DE 9

**CONTROL DE DOCUMENTOS
(DG-PR-002)
ISO 9001-2008 // NMX-CC-9001-IMNC-2008**

Elaborado Por:

Revisado Por:

Director de Finanzas

Gerente de Calidad

Aprobado Por:

Director General

 <p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	CONTROL DE DOCUMENTOS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DG-PR-002	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
		HOJA 2 DE 9

1 Objetivos

Estandarizar los documentos internos y externos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad para asegurar el control para su identificación, revisión, actualización y mantenimiento del mismo.

2 Alcance

El presente documento incluye las políticas aplicables a todos los documentos que intervienen en el SGC tanto internos como externos a la organización.

3 Documentos Requeridos

Código	Descripción
DF-PR-008	Lista Maestra de Documentos
DF-RG-004	Solicitud de cambios de documentos
DG-RG-003	Solicitud de cambios

4 Definiciones

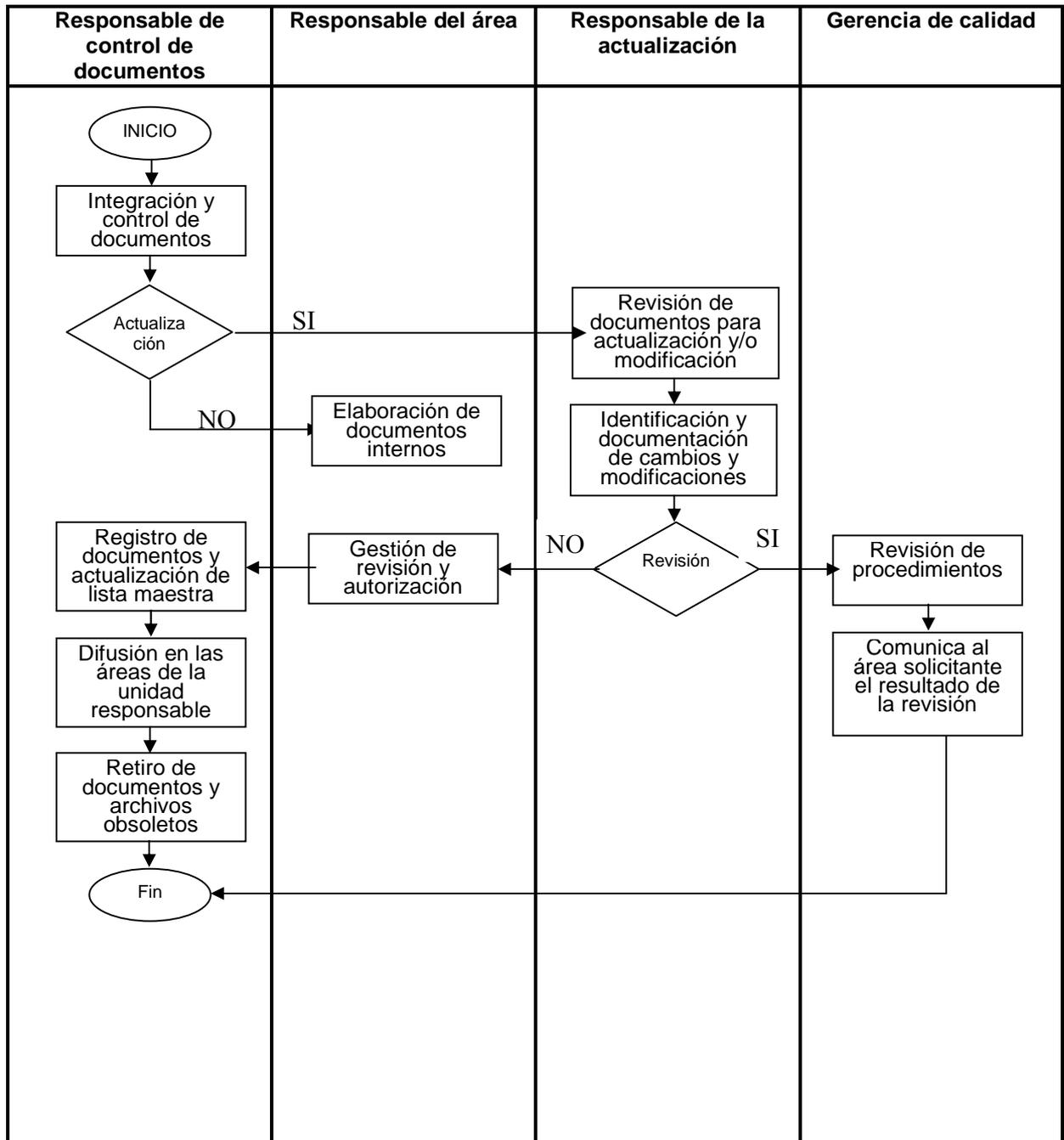
Adea: Es la empresa proveedora del Servicio de Archivo de Documentos.

5 Responsabilidades

Área	Responsabilidad
Responsable de área	Elabora, modifica o solicita baja documental, para la mejora en el control de sus actividades. Registra el documento nuevo, actualizado y en el caso de existir alguna versión anterior la da de baja en la lista maestra de documentos, asegurándose de que el documento permanece legible y de fácil identificación.
Gerente de Calidad	Generar planes de acción para estandarizar y agilizar la implantación de documentos. Aprueba o rechaza el documento antes de su emisión y autorización por la dirección, asegurándose de que se identifican los cambios y el estado de la revisión actual del documento. Lleva el control de documentos originales, modificaciones y actualizaciones en la lista maestra de documentos.
Dirección General	Revisa y autoriza los documentos que integran el Sistema de Gestión de la Calidad.



6 Diagrama de flujo.



 <p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	CONTROL DE DOCUMENTOS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DG-PR-002	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
		HOJA 4 DE 9

7. Control de Documentos

7.1 Autorización y Emisión.

7.1.1 El Responsable de área es el encargado de dar una revisión al documento nuevo o actualizado una vez que es editado entra a un proceso de revisión.

7.1.2 El Gerente de Calidad, una vez revisado el documento nuevo y/o actualizado, por el Responsable de área, revisa y autoriza antes de la revisión y autorización final por la Dirección General.

7.1.3 Cada área, es responsable de darlo de alta en la Lista Maestra de Documentos (DF-PR-008),

7.2.4 El gerente de calidad se encarga de emitir las copias correspondientes a las áreas involucradas. El control para las copias controladas, son identificadas con un sello de agua en cada hoja del documento, donde se indica la emisión de las mismas.

7.2 Revisión y actualización de documentos.

7.2.1 El Gerente de Calidad y el responsable del área, llevan a cabo una revisión semestral de los documentos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad.

7.2.2 El Gerente de Calidad es responsable de la emisión del documento quien realiza dicha revisión y verifica que el documento siga siendo con forme a los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad, de lo contrario solicita las modificaciones y/o actualizaciones correspondientes al responsable de área.

7.3 Cambios y estado de revisión de los documentos

7.3.1 Cuando un documento en su revisión requiere de un cambio, el área responsable llena la solicitud de cambio a documento DF-RG-004, y la entrega al Gerente de Calidad

7.3.2 El Gerente de Calidad analiza el cambio solicitado y lo acepta o rechaza firmando la solicitud de cambio.

7.3.3 Si el cambio es aceptado el área responsable realiza los cambios y o modificaciones en el documento, lo registra en el control de cambios del documento, y notifica al gerente de calidad para proceda con su autorización.

7.3.4 Los documentos que no tengan cambios en la revisión semestral o cuyo cambio solicitado se haya rechazado, se mantendrán como vigente en la lista Maestra de Documentos, DG-PR-008.

7.4 Disponibilidad de los Documentos

7.4.1 El Gerente de Calidad es el responsable de supervisar que todas las áreas tengan sus documentos actualizados con el estado de revisión vigente. La supervisión se realiza con la lista Maestra de Documentos, y la firma del responsable de resguardarlos.

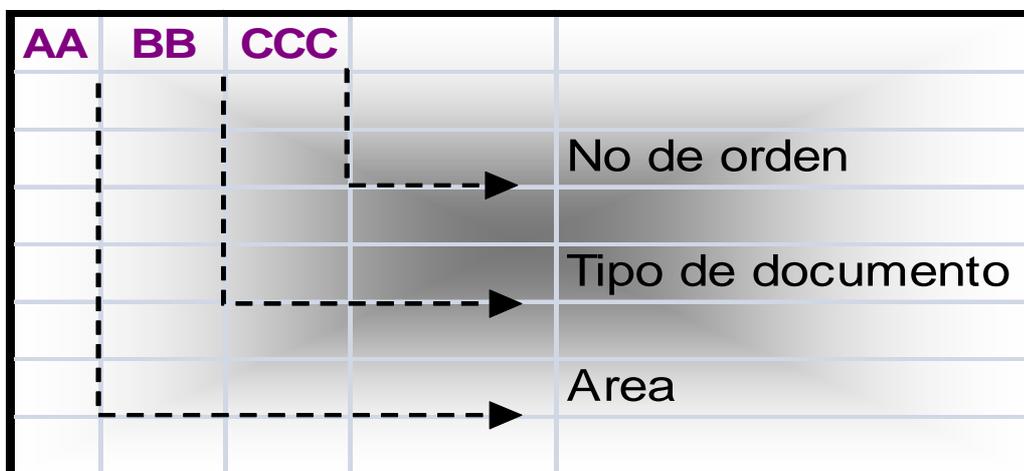
7.4.2 El área que emite el documento y las áreas de uso se encargan del resguardo de los documentos generados por el Sistema de Gestión de Calidad, la documentación obsoleta o cuando el documento fue sustituido por otra revisión deberá ser resguardada por lo menos un año o cuando el documento se sustituye por una nueva versión deberá prevenir el uso no intencionado por medio de las revisiones semestrales.

	CONTROL DE DOCUMENTOS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DG-PR-002	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
		HOJA 5 DE 9

Los documentos están almacenados en carpetas identificadas con etiquetas indicando los documentos que contienen y ubicadas en los lugares de uso.

7.5 Identificación de documentos.

Todo documento del Sistema de Gestión de Calidad contiene una identificación única y se registra para su control en la lista maestra de documentos. (DF-PR-008)



AA. Son las siglas del área a la que pertenece el documento:

Área	Indicador
Dirección General	DG
Dirección Comercial	DC
Dirección de Finanzas	DF
Dirección de Operaciones	DO
Gerencia de Recursos Humanos	RH
Gerencia Jurídico	GJ
Gerencia de Auditoria	GA
Gerencia de Riesgos	GR
Informática (Tecnologías de Información)	TI
Almacén	AL

BB. Es la sigla que identifica el tipo de documento al que corresponde el documento.

 <p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	CONTROL DE DOCUMENTOS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DG-PR-002	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
		HOJA 6 DE 9

Sigla	Documento
MC	Manual de Calidad
MO	Manual Organizacional
PR	Procedimiento
IT	Instructivo de trabajo
PL	Políticas
FO	Formatos
RG	Registros
PC	Plan de calidad

CCC. Es el número consecutivo de procedimiento, instrucción o formato desde 00 hasta 999.

7.5.1 Encabezado y Pie del Documentos.

Título del Procedimiento. Colocar el nombre del procedimiento a documentar.

Clave del Procedimiento. Colocar la clave del Procedimiento de acuerdo a lo siguiente:

Indicar el tipo de documento y sus siglas, con las dos letras indicadas en el recuadro anterior.

Seguido de un guión, indicar con dos letras el área a la que corresponda; Seguido de un guión tres números con la asignación consecutiva de los procedimientos documentados por área (001, 002, 003, etc.)

Nombre del Área. De acuerdo a la tabla del punto 2b.

Fecha de Revisión. Fecha de Creación o última revisión de los procedimientos.

No. Revisión. Número de revisión al documento.

Título del Procedimiento. Nombre del Procedimiento a documentar.

Control de Cambios.

Fecha de revisión en formato dd/mm/aaaa, para dejar constancia de todas las revisiones realizadas al documento.

Modificaciones. Describir las modificaciones realizadas al documento en la revisión fechada.

Autorizado. Las tres iniciales de la persona que autoriza los cambios y modificaciones en el procedimiento. Dividir con diagonales en caso que sean varios los que autorizan. Se deben colocar primero las iniciales de la persona con mayor nivel jerárquico en la organización.

Autorizaciones (Pie de Página). Colocar el puesto e iniciales de la persona que elabora así como de la persona o personas que autorizan la liberación del documento.

 <p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	CONTROL DE DOCUMENTOS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DG-PR-002	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
		HOJA 7 DE 9

7.5.2 Contenido del Documento

Objetivo. Definir objetivo general y objetivos específicos de los procesos documentados.

Alcance. Incluir el alcance del procedimiento, indicando las áreas involucradas.

Formatos. Incluir los formatos requeridos para aplicar los procedimientos. Dichos formatos contendrán también nombres, autorizaciones y fechas de liberación para asegurar que se cuenta con la última versión del formato. En caso de no incluir, escribir no aplica (N/A).

Definiciones. Incluir las definiciones requeridas que faciliten el entendimiento del documento. En caso de no incluir, escribir no aplica (N/A).

Responsabilidades. Definir claramente el área o puesto quien es responsable en desarrollar e implantar el contenido del documento

Diagrama de flujo. Definir el proceso a través de un diagrama de flujo.

Desarrollo. Descripción detallada del desarrollo de las actividades.

Referencias. Incluir las referencias requeridas para la aplicación de los procedimientos. En caso de no incluir, escribir no aplica (N/A).

Control de cambios. Describir claramente los cambios realizados al documento.

Anexos. Incluir los anexos requeridos. En caso de no incluir, escribir no aplica (N/A).

Fin de Documento. Texto para indicar el final del documento. NO ELIMINAR

7.5.3 Consideraciones Adicionales:

Títulos.

Siempre se mantendrán los títulos listados en numeración romana.

Los formatos para los niveles de títulos son:

Nivel	Formato
Nivel 1	Fuente Arial, 13 puntos, Negrita, Color personalizado (RGB Rojo:0, Verde:128, Azul:64), Justificado, Interlineado 1.5 líneas.
Nivel 2	Fuente Arial, 12 puntos, Negrita, Color personalizado (RGB Rojo:0, Verde:128, Azul:64), Justificado, Interlineado 1.5 líneas.
Nivel 3	Fuente Arial, 12 puntos, Negrita, Color personalizado (RGB Rojo:0, Verde:128, Azul:64), Justificado, Interlineado 1.5 líneas.

Es posible agregar títulos a nivel 1, si así lo requiere el procedimiento, pero no se eliminarán (en cualquier caso se colocará N/A para el que corresponda).

Formato de Texto. El formato de texto a usar es Normal Arial a 12 puntos, a interlineado de 1.5 líneas. Es posible usar negritas, cursivas y subrayado para resaltar elementos del cuerpo del documento.

Los títulos siempre combinarán mayúsculas con minúsculas y no serán sujetos a subrayado o cursivas.

 <p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	CONTROL DE DOCUMENTOS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DG-PR-002	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
		HOJA 8 DE 9

El uso de mayúsculas no excluye el uso de acentuación.

Numeración. Las numeraciones se colocarán de acuerdo a lo siguiente:

Nivel	Formato	Sangría
1	Numeración Romana	Sin sangría
2	Numeración Arábica	Un nivel de sangría estándar (5 espacios)
3	Incisos con letras minúsculas	Dos niveles de sangría estándar (10 espacios)
4	Viñetas circulares	Tres nivel de sangría estándar (15 espacios)
5	Incisos con números	Cuatro niveles de sangría estándar (20 espacios)
6	Incisos con letras mayúsculas	Cinco niveles de sangría estándar (25 espacios)

7.6 Identificación de documentos externos

7.6.1 Los documentos de origen externo serán declarados en la Lista Maestra de Documentos y deberán de contar con el sello de control de documentos con la leyenda de “Documento externo controlado”, (DF-PR-002).

7.7 Documentos Obsoletos

7.7.1 El Gerente de Calidad, cuando un documento es obsoleto o sustituido por otro se recurre a lista maestra de documentos (DG-PR-008), en donde están registrados los sitios en los que se encuentran las copias de dichos documentos, para que estos sean sustituidos y retirados.

7.7.2 El Gerente de Calidad actualiza la lista maestra de documentos, por medio del responsable de cada área. Si se trata del manual del SGC se destruyen las copias existentes y se sella el original como obsoleto y se mantiene en archivo hasta que la versión actual sufra un cambio o modificación. Tratándose de cualquier otro documento se destruye tanto el original como las copias.

7.7.3 En caso de que un documento y/o procedimiento sea eliminado y se requiera cancelar el anterior, el gerente de calidad, debe recoger las copias controladas anteriores de dicho documento y/o procedimiento y destruirlas o en su caso enviarlo a la AdeA.

7.7.4 El gerente de calidad, debe conservar el original en papel de la revisión anterior de los documentos emitidos por el área, colocando dichos documentos en una carpeta exclusiva para documentos obsoletos por área.

7.7.5 El jefe de área capacita al personal involucrado en el procedimiento y aplica una evaluación la cual envía al área de finanzas, quien es responsable de la conservación y archivo de dicha evaluación así como llevar el control del listado que recibió la capacitación del procedimiento.

 <p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	CONTROL DE DOCUMENTOS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DG-PR-002	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
		HOJA 9 DE 9

8 REFERENCIAS

Documentos	Código (cuando aplique)
Manual de calidad.	DG-MC-001
Norma ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos 4.2.3 Control de Documentos.	N/A

9 CONTROL DE CAMBIOS

Revisión No.	Fecha	Hoja	Descripción del cambio

	SOLICITUD DE CAMBIO DE DOCUMENTO		
	DF-RG-004		
	ALTA <input type="checkbox"/>	BAJA <input type="checkbox"/>	MODIFICACION <input type="checkbox"/>
Cambio solicitado por:		Fecha de solicitud:	
Área:			
Código	Nombre del Documento	No. De Revisión	Fecha de emisión
Cambio Solicitado		Motivo del cambio	
Actividades a realizar:			
	<input type="checkbox"/> Aceptada	<input type="checkbox"/> Rechazada	Fecha de aplicación:
Módulo			
Nombre de quien autoriza			
Firma			
DOCUMENTO NUEVO			
Código	Nombre del Documento	No. De Revisión	Fecha de Revisión
FIRMA DEL SOLICITANTE		FIRMA DEL DIRECTOR GENERAL	



LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS

DG-PRO-008

FECHA DE EMISION:

REVISION:

FECHA DE REVISION:

HOJA 1 DE 1

Código	Nombre	Fecha de emision	Fecha Revisión	No. Revision	Copia Controlada	Quien lo tiene	Firma
DG-MC-001	Manual de calidad	Nov. 2009			Original 1	Dirección Finanzas Jefe de nominas	
DF-PC-001	Plan de calidad altas y bajas de personal	Nov. 2009			0 1	Dirección Finanzas Jefe de nominas	
DF-PC-002	Plan de calidad pago al personal	Nov. 2009			0 1	Dirección Finanzas Jefe de nominas	
RH-PC-001	Plan de calidad reclutamiento, selección y	Nov. 2009			0 1	Dirección Finanzas Jefe de nominas	
DF-PR-002	Procedimiento control de documentos	Nov. 2009			Original 1 2	Dirección Finanzas Jefe de nominas Analista de nóminas	
DG-PR-008	Lista maestra de documentos	Nov. 2009			Original 1	Dirección Finanzas Jefe de nominas	
DF-PR-005	Procedimiento control de registros	Nov. 2009			Original 1	Dirección Finanzas Jefe de nominas	
DF-PR-006	Procedimiento de control de producto No	Nov. 2009			Original 1 2	Dirección Finanzas Jefe de nominas Analista de nóminas	
DF-PR-007	Procedimiento para elaborar procedimientos	Nov. 2009			Original 1 2	Dirección Finanzas Jefe de nominas Analista de nóminas	
GA-PR-003	Procedimiento de acciones preventivas y	Nov. 2009		0	Original 1 2	Dirección Finanzas Jefe de nominas Analista de nóminas	
GA-PR-005	Procedimientos de auditorias internas	Nov. 2009		0	Original 1 2	Dirección Finanzas Jefe de nominas Analista de nóminas	
DF-PR-012	Procedimiento apertura de cuenta	Nov. 2009			0 1 2	Dirección Finanzas Jefe de nominas Analista de nóminas	
DC-PR-001	Procedimiento de compras	Nov. 2009		0	Original 1 2 3	Dirección Finanzas Jefe de nominas Analista de nóminas Analista de IMSS	
DF-IT-004	Calculo de nomina	Nov. 2009			1 2	Analista de nóminas Analista de IMSS	
DF-IT-005	Descuentos	Nov. 2009			1 2	Analista de nóminas Analista de IMSS	
DF-IT-006	Altas y bajas en el NOM-2001	Nov. 2009			1 2	Analista de nóminas Analista de IMSS	
DF-IT-007	Incapacidades	Nov. 2009			1 2	Analista de nóminas Analista de IMSS	
DF-IT-008	Altas y bajas en el IMSS	Nov. 2009			1 2	Analista de nóminas Analista de IMSS	
DF-IT-009	Depositos Bancarios	Nov. 2009			1 2	Analista de nóminas Analista de IMSS	
DF-POL-001	Manual de políticas de procedimiento de	Nov. 2009			Original 1 2	Dirección Finanzas Dirección General Gerente Calidad	
DF-PR-001	Método para asegurar la prestación del Servicio	Nov. 2009			Original 1	Gerente de calidad Dirección General	
DF-PR-004	Manual de procesos	Nov. 2009			Original 0	Dirección Finanzas Gerente de calidad	
RH-POL-001	Contratos	Nov. 2009			Original 1	Gerente de R.H. Cliente	
RH-POL-002	Perfiles de puestos	Nov. 2009			Original 1	Gerente de R.H. Dirección General	
DG-POL-001	Políticas de calidad	Nov. 2009			Original 1 2	Dirección General Gerente de Calidad Gerente de Finanzas	
RH-PR-001	Programas de capacitación	Nov. 2009		0	Original 1	Gerente de R.H. Dirección General	
RH-PR-002	Descripcion de puesto	Nov. 2009		0	Original 1	Gerente de R.H. Dirección General	
GA-PR-001	Formatos de cambios	Nov. 2009		0	Original	Gerente de auditoria	
GA-PR-002	Informe de revisión por la dirección	Nov. 2009		0	Original	Dirección General	
DOCUMENTOS DE ORIGEN EXTERNO							
	* Alta-Baja de autorizados a servicios				0	Original	Empresa Adea
	* Requerimiento de base de datos				0	Original	Empresa Adea
	* Formulario de consulta				0	Original	Empresa Adea
	* Retiro de cajas				0	Original	Empresa Adea
	* Pedido de insumos				0	Original	Empresa Adea
	* Rotulo de identificación de cajas				0	Original	Empresa Adea

 <p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	CONTROL REGISTROS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DF-PR-005	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0
		PAGINA 1 de 6

**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS
(DF-PR-005)
ISO 9001-2008 // NMX-CC-9001-IMNC-2008**

Elaborado Por:

Revisado Por:

Director de Finanzas

Gerente de Calidad

Aprobado Por:

Director General

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	CONTROL REGISTROS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DF-PR-005	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0
		PAGINA 2 de 6

1 Objetivo.

Establecer las directrices generales para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros de calidad, que proporcionen evidencia de la conformidad con los requisitos establecidos en el sistema de gestión de calidad.

2 Alcance

Este procedimiento aplica a los registros, derivados de los procesos definidos en el sistema de gestión de la calidad para toda la EAE.

3 Documentos Requeridos

Código	Descripción
DG-RG-001	Lista de Control de Registros

4 Definiciones.

Lista de Control de Registros: Es el documento en el que se establece el nombre del registro, código, nivel de revisión, tipo, procedimiento al que pertenece, almacenamiento, tiempo de retención, disposición y revisión.

Identificación del registro: Los registros son identificados en la lista de control de Registros.

Almacenamiento: Ubicación de los registros tomando en consideración su origen y uso del área de procedencia y del personal que lo utiliza.

Resguardo o Protección: Medida tomada para que los registros sean protegidos y su ubicación se encuentra en un anaquel.

Recuperación: Estructura que permite la consulta de fácil localización y disposición. Esta puede ser por un folio o por cronología.

Retención: Periodo de tiempo que se debe conservar el registro, antes de su disposición.

Disposición de los registros: Acción tomada sobre los registros una vez concluido el tiempo de retención definido (ejemplo. destrucción, archivo muerto).

Adea: Empresa encargada de resguardar la información después del tiempo de retención, y esta está encargada de resguardarla por 5 años más.

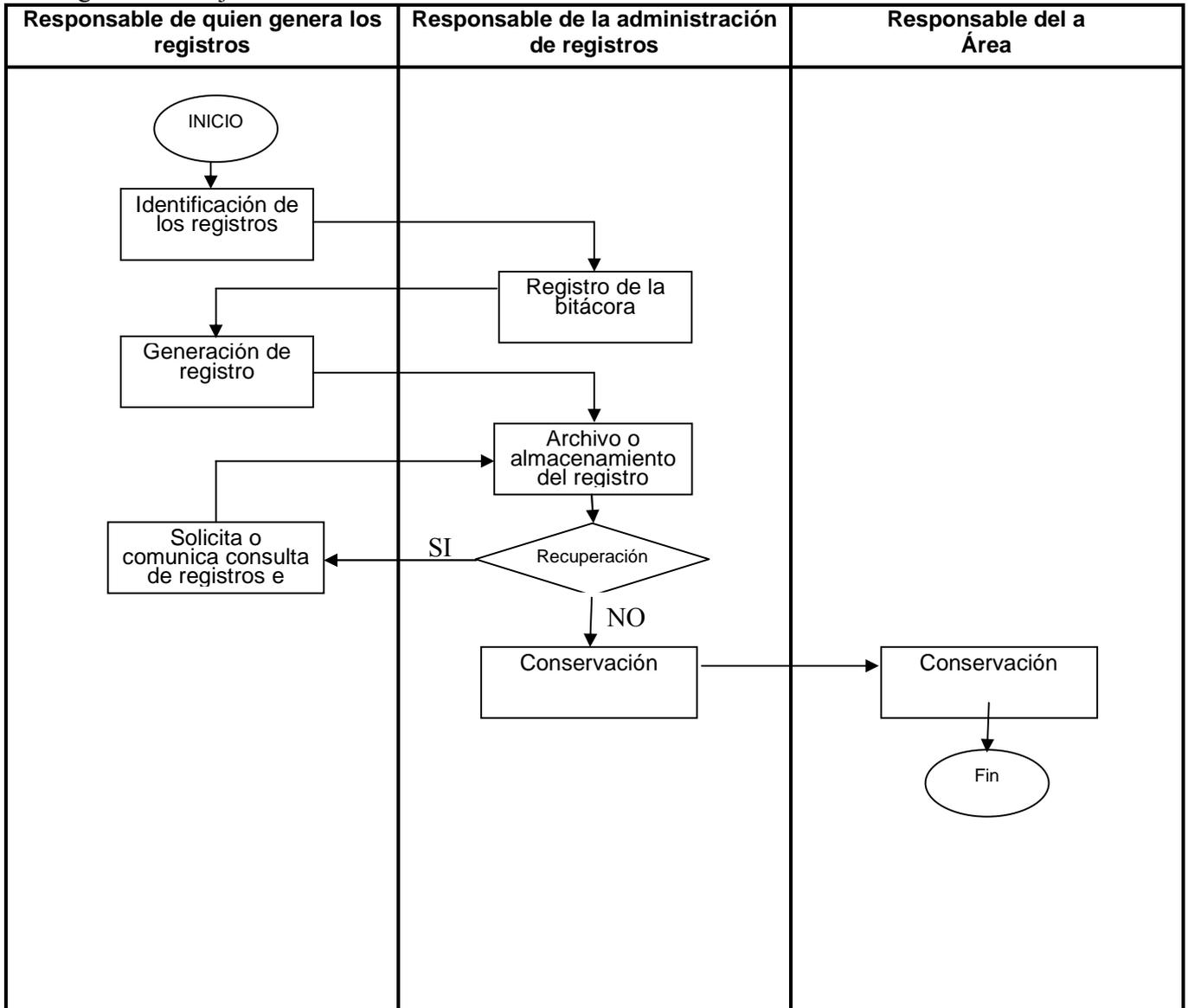
 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	CONTROL REGISTROS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DF-PR-005	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0
		PAGINA 3 de 6

5 Responsabilidades

RESPONSABLE	RESPONSABILIDAD
Responsable de quien genera los registros	Identificación de los registros de calidad del área. Solicita y comunica consultas de registros e integra los archivos correspondientes Llena los registros de acuerdo a lo establecido en el sistema de gestión de la calidad.
Jefe de Mesa de Control	Archiva y almacena y se encarga de la protección de los registros contra daño o deterioro así mismo administra el control de la bodega donde se resguarda todos los registros del corporativo.
Usuarios	Llena los formatos de registro correctamente con datos reales y legibles, conserva y mantiene los registros identificados, almacenados y protegidos.

	EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	CONTROL REGISTROS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
		DF-PR-005	FECHA DE REVISIÓN
		DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0
			PAGINA 4 de 6

6 Diagrama de Flujo



 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	CONTROL REGISTROS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DF-PR-005	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0
		PAGINA 5 de 6

7. Desarrollo

7.1 El responsable de cada área identifica los registros de calidad a utilizarse en el desarrollo de sus actividades, considerando la necesidad del área (ver lista de control de registros DG-RG-001).

7.2 En el caso que existan modificaciones a la información contenida en los formatos, los usuarios deberán comunicarlal por medio de una solicitud de cambio (DG-RG-003).

Si un dato del registro esta mal, se especifica cual fue el error e informando al jefe directo para solicitar su firma en el formato.

7.3 El responsable de cada área llena los registros de acuerdo a lo estipulado en los procedimientos e instructivos de trabajo.

7.4 Cada área es responsable de archivar y almacenar los registros archivados en carpetas y estas a la vez se resguardan en cajas selladas con la información necesaria para su identificación.

7.5 Para la consulta de los registros es necesario solicitar la autorización al responsable del resguardo (Jefe de Mesa de Control) y este debe ser revisado en el lugar y en caso de ser necesario su utilización fuera de esta área se llenara un registro de entrada y salida de registros archivados (DF-RG-004).

7.6 Adea es la empresa encargada de resguardar la documentación durante un periodo de 5 años, una vez concluido este, la información es destruida.

7.7 El Jefe de Mesa de Control se encarga de proteger los registros de manera que se asegure que:
En caso de registros en papel:

- Sean legibles (aún en copia fotostática). En caso de no ser legibles se turna a la persona quien lleno el registro, para que este sea modificado por medio de una solicitud de cambio (DG-RG-003).
- Se encuentren a salvo de humedad u otro agente que los pueda deteriorar (anexándolos en porta hojas y anaqueles)

En caso de registros electrónicos:

- Protección contra: escritura, borrado o pérdida, lectura (si es el caso) y virus.

7.8 El Jefe de Mes de Control conserva o retiene los registros por un tiempo establecido de acuerdo a las necesidades de cada área (ver DG-RG-001).

7.9 Para la consulta o disposición de los registros retenidos por la Adea (registros que han cumplido su tiempo de retención y no se encuentra en la empresa) es necesario solicitar autorización al Jefe de Ingresos, para solicitar dichos registros y que estos sean enviados por parte de la empresa, tomando en cuenta que cada solicitud de registro tiene un costo.

	EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	CONTROL REGISTROS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
		DF-PR-005	FECHA DE REVISIÓN
		DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0
			PAGINA 6 de 6

8.0 Documentos de referencia.

Documentos	Código (cuando aplique)
Manual de calidad.	DG-MC-001
Norma ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos	N/A
Norma ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario	N/A

9. Control de cambios.

Número de revisión	Fecha de la actualización	Hoja	Descripción del cambio
0	Noviembre 2009		



EMPRESA
ADMINISTRADORA
ESTACIONAMIENTOS

LISTA DE CONTROL DE REGISTROS

DG-RG-001

FECHA DE EMISION:

Hoja 1 de 2

FECHA DE REVISION:

Revisión: 0

DOCUMENTO	CLIENTE	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	TIPO DE RESGUARDO	RECUPERACION	RETENCION	DISPOSICION
DC-RG-001	Requisición de compra de materiales	GERENCIA COMPRAS	ANAQUEL	CRONOLOGICO	1 Año	Adea
DC-RG-002	Solicitud de Compra	GERENCIA COMPRAS	ANAQUEL	CRONOLOGICO	3 Meses	Adea
DC-RG-003	Solicitud de cambio a documentos	GERENCIA COMPRAS	ANAQUEL	CRONOLOGICO	1 Mes	Adea
DF-FO-001	Formato alta de personal	GERENCIA DE R.H.	ARCHIVO	CRONOLOGICO	1 Año	Adea
DF-FO-002	Formato Movimiento de personal	GERENCIA DE R.H.	ARCHIVO	CRONOLOGICO	1 Año	Adea
DF-FO-003	Formato baja de personal	GERENCIA DE R.H.	ARCHIVO	CRONOLOGICO	1 Año	Adea
DF-FO-004	Formato Plantilla de trabajadores (pre-nomina)	GERENCIA FINANZA	ARCHIVO	CRONOLOGICO	1 Año	Adea
DF-FO-005	Formato permisos	GERENCIA DE R.H.	ARCHIVO	CRONOLOGICO	1 Año	Adea
DF-FO-006	Solicitud de vacaciones	GERENCIA DE R.H.	ARCHIVO	CRONOLOGICO	1 Año	Adea
DF-FO-007	Memorándum de descuentos	GERENCIA FINANZA	ARCHIVO	CRONOLOGICO	1 Año	Adea
DF-RG-003	Cuestionario de satisfacción al cliente	GERENCIA FINANZA	ANAQUEL	CRONOLOGICO	6 Meses	Adea
DF-RG-004	Incapacidades	GERENCIA DE FINANZAS	ANAQUEL	FOLIO	1 Año	Adea
GA-PR-001	Seguimiento de la acción correctiva y/o preventiva	GERENCIA CALIDAD	ANAQUEL	CRONOLOGICO	1 Año	Adea
GA-PR-002	Informe de revisión por la Dirección	GERENCIA CALIDAD	ANAQUEL	CRONOLOGICO	1 Año	Adea
GA-RG-001	Agenda de auditoria interna	GERENCIA CALIDAD	ANAQUEL	CRONOLOGICO	1 Año	Adea
GA-RG-002	Informe de Auditoria	GERENCIA CALIDAD	ANAQUEL	CRONOLOGICO	1 Año	Adea
GA-RG-003	Programa de auditoria	GERENCIA CALIDAD	ANAQUEL	CRONOLOGICO	1 Año	Adea
GA-RG-004	Notificación de auditoria	GERENCIA CALIDAD	ANAQUEL	FOLIO	3 Meses	Adea
GA-RG-006	Evaluación de auditores.	GERENCIA CALIDAD	ANAQUEL	CRONOLOGICO	1 Año	Adea
GA-RG-007	Lista de verificación	GERENCIA CALIDAD	ANAQUEL	FOLIO	1 Año	Adea
GA-RG-008	Cedula de no conformidad	GERENCIA CALIDAD	ANAQUEL	CRONOLOGICO	3 Meses	Adea
GA-RG-009	Solicitud de Acción Correctiva	GERENCIA CALIDAD	ANAQUEL	CRONOLOGICO	1 Año	Adea
GA-RG-010	Solicitud de acción Preventiva	GERENCIA CALIDAD	ANAQUEL	CRONOLOGICO	1 Año	Adea
RH-RG-001	Contratos definido	GERENCIA R.H.	ANAQUEL	CRONOLOGICO	1 Año	Adea
RH-RG-002	Descripción de puestos	GERENCIA R.H.	ANAQUEL	FOLIO	1 Año	Adea
RH-RG-003	Renuncia	GERENCIA R.H.	ANAQUEL	FOLIO	1 Año	Adea
RH-RG-004	Finiquito	GERENCIA R.H.	ANAQUEL	FOLIO	1 Año	Adea
RH-RG-005	Liquidación	GERENCIA R.H.	ANAQUEL	FOLIO	1 Año	Adea



EMPRESA
ADMINISTRADORA
ESTACIONAMIENTOS

LISTA DE CONTROL DE REGISTROS

DG-REG-001

FECHA DE EMISION:

Hoja 2 de 2

FECHA DE REVISION:

Revisión: 0

DOCUMENTO	CLIENTE	LUGAR DE ALMACENAMIENTO	TIPO DE RESGUARDO	RECUPERACION	RETENCION	DISPOSICION
RH-RG-006	Recibos de pago	GERENCIA DE FINANZAS	ANAQUEL	CRONOLOGICO	1 Año	Adea
RH-RG-007	Incapacidades	GERENCIA DE FINANZAS	ANAQUEL	FOLIO	1 Año	Adea
RH-RG-008	Contratos indefinido	GERENCIA R.H.	ANAQUEL	CRONOLOGICO	1 Año	Adea
DG-RG-001	Lista de control de registros	DIRECCIÓN GENERAL	ANAQUEL	CRONOLOGICO	1 Año	Adea
DG-RG-002	Lista de Posibles no conformidades	GERENCIA CALIDAD	ANAQUEL	CRONOLOGICO	1 Año	Adea
DG-RG-003	Lista de No Conformidades	GERENCIA CALIDAD	ANAQUEL	CRONOLOGICO	1 Año	Adea
DG-RG-004	Cedula de Producto y/o Servicio No conforme	GERENCIA CALIDAD	ANAQUEL	CRONOLOGICO	1 Año	Adea

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	AUDITORIA INTERNA	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	GA-PR-005	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 1 de 7

**AUDITORIA INTERNA
(GA-PR-002)
ISO 9001-2008 // NMX-CC-9001-IMNC-2008**

Elaborado Por:

Revisado Por:

Director de Finanzas

Gerente de Calidad

Aprobado Por:

Director General

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	AUDITORIA INTERNA	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	GA-PR-005	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0
		PAGINA 2 de 7

1.0 Objetivo.

Establecer la metodología para planear, documentar y ejecutar las auditorias internas que permitan determinar si la implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad es eficaz así como su conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001: 2008.

2.0 Alcance

Este documento aplica a todas las áreas de EAE que implementen un Sistema de Gestión de Calidad.

3.0 Documentos Requeridos.

Código	Descripción
GA-RG-001	Agenda de auditoría interna
GA-RG-002	Informe de Auditoria
GA-RG-003	Programa de auditoria
GA-RG-004	Notificación de auditoria
GA-RG-005	Sugerencia de mejora
GA-RG-006	Evaluación de auditores.
GA-RG-007	Lista de verificación
GA-RG-008	Cedula de no conformidad

4.0 Definiciones.

Auditorias: Proceso sistemático e independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoria y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la conformidad de requisitos.

Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria.

Auditor Líder: Responsable de coordinar y dar seguimiento al proceso de auditoria.

Criterios: los requisitos de la norma ISO 9001:2008, la política de calidad y objetivo de calidad.

Grupo Auditor: Uno o más auditores internos que llevan a cabo una auditoria.

Metodología: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoria.

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	AUDITORIA INTERNA	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	GA-PR-005	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0
		PAGINA 3 de 7

No Conformidad: Incumplimiento de una necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Programa de auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas en un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

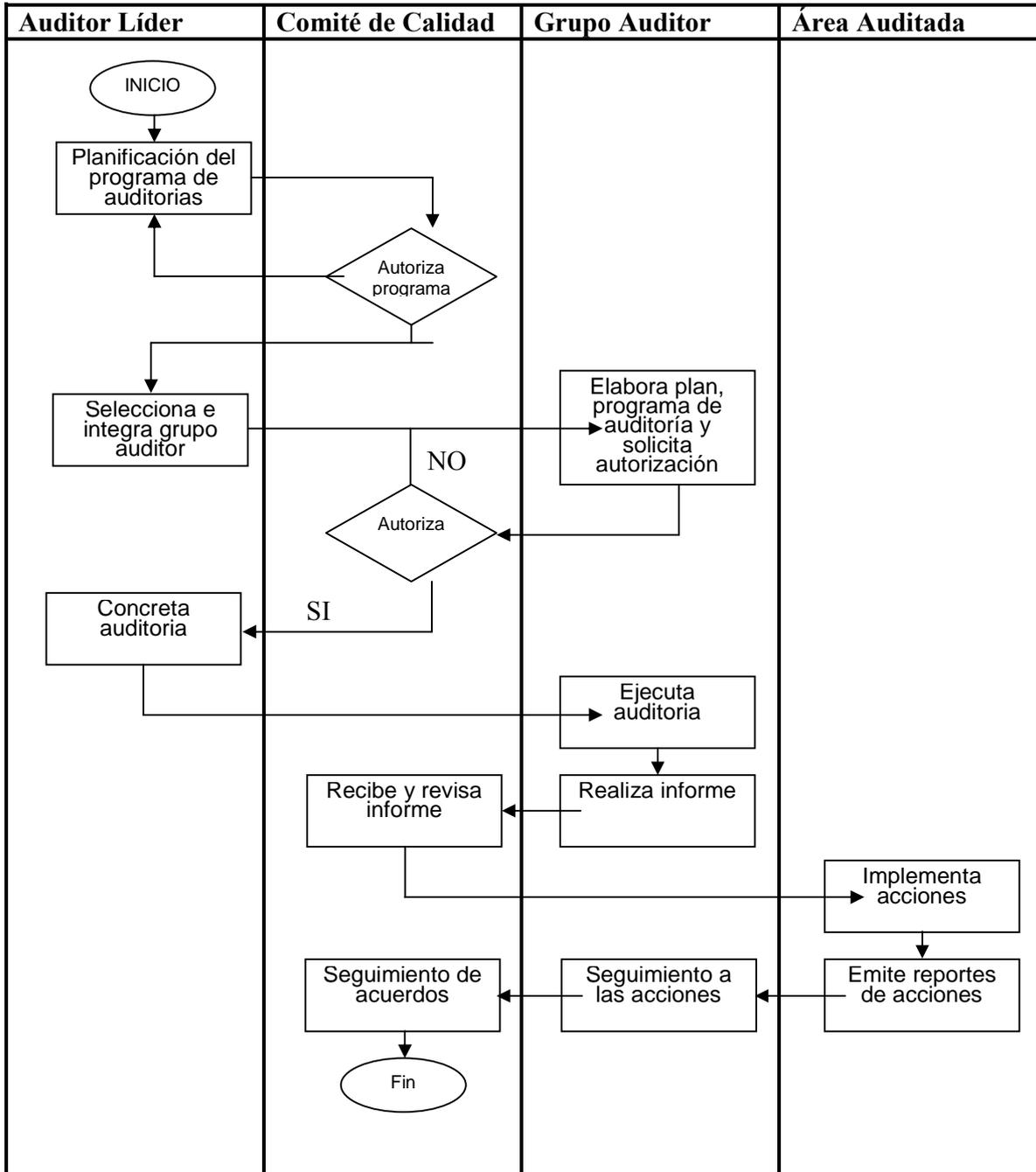
Plan de auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.

5.0 Responsabilidades

Área	Responsabilidad
Auditor Líder(Gerente de Auditoría)	Planifica programa de auditorías. Selecciona e integra grupo auditor. Concreta auditorías. Da seguimiento a las acciones correctivas y/o preventivas ver (GA-PRO-003)
Comité de Calidad	Recibir y revisar informes. Implementar acciones.
Grupo Auditor	Elaborar plan, programa de auditoría y solicitud de autorización. Ejecución de auditorías. Realización de informes. Implementar acciones.
Área auditada	Realizar una conciliación de la información de la auditoría, con los resultados generados en el área, respecto a las no conformidades. Se realizan las correcciones correspondientes de acuerdo a la conciliación de las no conformidades. Envía el reporte de las correcciones realizadas a los auditores y al representante de la dirección.

	EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	AUDITORIA INTERNA	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
		GA-PR-005	FECHA DE REVISIÓN
		DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0
			PAGINA 4 de 7

6.0 Diagrama de Flujo



 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	AUDITORIA INTERNA	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	GA-PR-005	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0
		PAGINA 5 de 7

7. Desarrollo

7.1 El representante de la dirección identifica a las personas de la organización de diferentes áreas para ser candidatos a auditor interno de acuerdo con el siguiente perfil:

Los auditores no deben de pertenecer al área auditada
 Acreditar el curso de formación para auditores internos
 Haber presenciado por lo menos la ejecución de una auditoria
 Licenciatura terminada

El representante de la dirección organiza cursos de formación donde los candidatos deben de asistir al curso y aprobarlo con una calificación mínima de 8 para poder ser auditores internos

Nota: El auditor líder deberá tener experiencia de por lo menos 6 meses en la organización y tener una calificación mínima de 9 en el curso. Al final del curso se entregaran los nombramientos a los auditores internos formalizando al grupo auditor. (Ver GA-RG-006)

7.2 El auditor líder elabora el plan de trabajo (Ver GA-RG-001) .Estas funciones están en función de los siguientes aspectos:

Programa anual de auditorias internas. (Ver GA-RG-003)
 Resultados de auditores anteriores. (Ver GA-RG-002)
 Solicitud de acciones correctivas y/o acciones preventivas.(Ver GA-RG-009 Y GA-RG-010)
 Estado e importancia de los procesos.

Nota 1: El programa debe ser revisado por el representante de la dirección y autorizado por la dirección general.

Nota 2: El programa anual de auditorias internas (Ver GA-RG-003) es planificado con el representante de la dirección y debe ser revisado por el representante de la dirección y autorizado por la dirección general.

7.3 El auditor líder elabora una notificación de auditoria (Ver GA-RG-004) la cual debe ser entregada por lo menos una semana antes de la auditoria entregando copias al auditado y a los auditores, este debe incluir:

Objetivo y alcance (el alcance abarca todo el sistema de gestión de la calidad).
 Nombre y puesto del auditor líder y auditores
 Fecha y hora de la auditoria interna

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	AUDITORIA INTERNA	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	GA-PR-005	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0
		PAGINA 6 de 7

Criterios a auditar con respecto al programa anual de auditoria interna(criterios utilizados, como referencia a la norma ISO 9001:2008 manual de calidad, procedimientos e instructivos de trabajo)

7.4 El grupo auditor y el auditor líder realizan una junta de apertura para dar a conocer el objetivo, alcance, criterios, responsabilidades, hora, fechas, áreas a auditar y reuniones intermedias. Todas las personas que asisten firman un memorándum como evidencia de asistencia.

7.5 El grupo auditor y el auditor líder ejecutan la auditoria con base al plan de trabajo. Los auditores pueden incluir preguntas adicionales, tomando en cuenta la lista de verificación (ver GA-RG-007) para que cuenten con elementos suficientes para realizar sus conclusiones.

Nota: en caso de encontrar una no conformidad se informa al auditor líder, el cual informa en tiempo y forma al auditado

7.6 El auditor líder convoca a una junta de cierre al concluir la auditoria para asegurarse de que las no conformidades y conclusiones estén documentadas

7.7 El auditor líder evalúa los resultados de la auditoria interna aplicando los siguientes criterios:

No conformidad mayor: Cuando existe incumplimiento total de uno de los requerimientos de la norma (ya sea que no este documentado o que no se lleve a cabo).

No conformidad menor: Cuando se cumplen los requerimientos existen inconsistencias las cuales causen una falla en el proceso.

Cumple: Se aplica cuando el requerimiento esta cubierto a través de la documentación y esta implantado correctamente.

7.8 El auditor líder convoca a una reunión en la que se realiza un informe que contendrá las no conformidades en el área auditada, asegurándose que se comprendan claramente los resultados de la misma.

Este informe debe ser entregado a los responsables de las áreas auditadas, como máximo una semana hábil después del cierre de la reunión.

7.9 El responsable del área auditada analiza las no conformidades documentadas por los auditores con el propósito de generar una solicitud de AC y/o AP (ver GA-RG-009 y/o GA-RG-010) al representante de la dirección.

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	AUDITORIA INTERNA	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	GA-PR-005	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0
		PAGINA 7 de 7

7.10 El grupo auditor verifica la implementación de las acciones de acuerdo a los procedimientos de AC y/o AP (ver GA-PRO-003), el auditor líder reporta mensualmente a la dirección general y al representante de la dirección.

7.11 El auditor líder archiva y conserva los documentos originales de las auditorias internas de calidad los cuales son presentados a la dirección general.

8.0 Documentos de referencia.

Documentos	Código (cuando aplique)
Manual de calidad.	DG-MC-001
Norma ISO 19011: 2002 Directrices para Auditorias de un Sistema de Gestiona de Calidad	N/A
Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas	GA-PR-003

9. Control de cambios.

Número de revisión	Fecha de la actualización	Hoj a	Descripción del cambio
0	Noviembre 2009		



Nº de Auditoria Interna: _____

Requisitos no Auditados: 5.2, 5.5.3, 5.6, 5.6.1, 5.6.2, 5.6.3, 6.2, 6.2.1., 6.2.2., 6.3, 6.4, 7.2.3., 7.3, 7.5.3, 7.5.4, 8.1,8.2, 8.2.1, 8.4

Auditor Líder: _____

Nombre del Auditado: _____

Puesto y Area: _____

Fecha de Elaboración: _____

Requisito	Fecha y Hora	Area	Tema	Auditor	Firma
Junta de apertura			Junta		
4.1 Requisitos Generales	16/12/2009	Dirección General	Auditoria	Erika Jimenez y Daniel Lopez	
4.2.2 Manual de Calidad	8:00 AM				
4.2.3 Control de Documentos					
4.2.4 Control de los Registros					
5 Responsabilidad de la dirección	16/12/2009				
5.1 Compromiso de la Dirección					
5.3 Política de la Calidad					
5.4 Planificación					
5.4.1 Objetivos de la Calidad	9:00 AM				
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad					
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación					
5.5.1 Responsabilidad y autoridad					
5.5.2 Representante de la Dirección					
6. Gestión de los Recursos	16/12/2009				
6.1 Provisión de recursos	12:00am				
7. Realización del Producto	14:00		Comida		
7.1 Planificación de la realización del producto	16/12/2009		Auditoria	Erika Jimenez y Daniel Lopez	
7.2 Procesos relacionados con el cliente					
7.2.1 Determinación de los Requisitos relacionados					
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el					
7.4 Compras					
7.4.1 Proceso de Compras					
7.4.2 Información de las Compras					
7.4.3 Verificación de los Productos Comprados					
7.5 Producción y Preservación del Servicio	15:00		Auditoria	Erika Jimenez y Daniel Lopez	
7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del					
7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de					
7.5.5 Preservación del Producto					
7.6 Control de los equipos de seguimiento y de	16/12/2009	Dirección de Calidad		Erika Jimenez y Daniel Lopez	
8. Medición, análisis y mejora					
8.2.2 Auditoría Interna					
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos					
8.2.4 Seguimiento y medición del producto					
8.3 Control del producto No Conforme					
8.5 Mejora					
8.5.1 Mejora Continua					
8.5.2 Acción Correctiva					
8.5.3 Acción Preventiva					
Junta de Cierre	16:00		Junta		



EMPRESA
ADMINISTRADORA DE
ESTACIONAMIENTOS

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

GA-RG-002

FECHA DE EMISION:

REVISION:

FECHA DE REVISION:

HOJA 1 DE 3

Dirigido a: Director General

1.- El presente documento contiene la información de la auditoria Interna N° 1, la cual es la siguiente:

2.-Personal Auditado:

Puesto	Nombre

3.- No Conformidades encontradas

Requisito	No Conformidades	
	Mayor	Menor
4.1 Requisitos Generales		
4.2.2 Manual de Calidad		
4.2.3 Control de Documentos		
4.2.4 Control de los Registros		
5 Responsabilidad de la dirección		
5.1 Compromiso de la Dirección		
5.2 Enfoque al Cliente		
5.3 Política de la Calidad		
5.4 Planificación		
5.4.1 Objetivos de la Calidad		
5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad		
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación		
5.5.1 Responsabilidad y autoridad		
5.5.2 Representante de la Dirección		
5.5.3 Comunicación Interna		
5.6 Revisión por la dirección		
5.6.1 Generalidades		
5.6.2 Información de entrada para la revisión		
6. Gestión de los Recursos		
6.1 Provisión de recursos		
6.2 Recursos Humanos		
6.2.1 Generalidades		
6.2.2 Competencia formación y toma de conciencia		
6.3 Infraestructura		
6.4 Ambiente de trabajo		
7 Realización del producto		
7.1 Planificación de la realización del producto		
7.2 Procesos relacionados con el cliente		



EMPRESA
ADMINISTRADORA DE
ESTACIONAMIENTOS

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

GA-RG-002

FECHA DE EMISION:

REVISION:

FECHA DE REVISION:

HOJA 2 DE 3

Requisito	No Conformidades	
	Mayor	Menor
7.2.1 Determinación de los Requisitos relacionados con el producto		
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto		
7.2.3 Comunicación con el cliente		
7.4 Compras		
7.4.1 Proceso de Compras		
7.4.2 Información de las Compras		
7.4.3 Verificación de los Productos Comprados		
7.5 Producción y Preservación del Servicio		
7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del servicio		
7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la prestación del servicio		
7.5.3 Identificación y trazabilidad		
7.5.4 Propiedad del Cliente		
7.5.5 Preservación del Producto		
7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición		
8. Medición, análisis y mejora		
8.1 Generalidades		
8.2 Seguimiento y medición		
8.2.1 Satisfacción del Cliente		
8.2.2 Auditoria Interna		
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos		
8.2.4 Seguimiento y medición del producto		
8.3 Control del producto No Conforme		
8.4 Análisis de Datos		
8.5 Mejora		
8.5.1 Mejora continua		
8.5.2 Acción correctiva		
8.5.3 Acción preventiva		
TOTAL		



EMPRESA
ADMINISTRADORA DE
ESTACIONAMIENTOS

INFORME DE AUDITORIA INTERNA

GA-RG-002

FECHA DE EMISION:

REVISION:

FECHA DE REVISION:

HOJA 3 DE 3

4. Descripción de los hallazgos

5.- Puntos de Mejora

6.- Puntos Fuertes

7.- Nota: La presente Auditoria fue realizada por muestreo por lo que hay puntos que pudieron ser omitidos.



EMPRESA
ADMINISTRADORA DE
ESTACIONAMIENTOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIAS INTERNAS 2009 - 2010

GA-RG-003

FECHA DE ELABORACIÓN:

ELABORÓ: Auditor Líder

REVISÓ: Representante de la Dirección

AUTORIZÓ: Director General

PROCESO / AREA / REQUISITO	ÁREA	RESPONSABLE	2009						2010						ALCANCE	DOCUMENTACIÓN	
			JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO			JULIO
																APLICA A TODO EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE EAE	MANUALES PLANES PROCEDIMIENTOS INSTRUCTIVOS



EMPRESA
ADMINISTRADORA DE
ESTACIONAMIENTOS

AUDITORIA INTERNA

GA-RG-004

FECHA DE EMISION:

REVISION:

FECHA DE REVISION:

HOJA 1 DE 1

Notificación de Auditoria

Dirigido a: Director General

Por medio de la presente le notificamos que la auditoria interna se llevara acabo el dia _____ del mes _____ del año _____, cubriendo los siguientes aspectos.

Objetivo: Comprobar si se cumplen todos los requisitos de la norma ISO 9001 : 2008 dentro de la Empresa Administradora de Estacionamientos

Alcance: El alcance de esta Auditoria Interna es todo el sistema de gestión de calidad, de la Empresa Administradora de Estacionamientos

Lugar: Empresa Administradora de Estacionamientos, ubicada en Av. Insurgentes N° 254 Col. Roma.

Auditor Líder _____
Nombre y Firma

C.c.p. _____

C.c.p. _____

C.c.p. _____



EMPRESA
ADMINISTRADORA DE
ESTACIONAMIENTOS

**REPORTE DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
DEL AUDITOR INTERNO
GA-REG-006**

FECHA DE ELABORACIÓN: _____

AUDITORIA INTERNA No.:	FECHA DE AUDITORIA:
NOMBRE DEL AUDITOR INTERNO:	

CONCEPTO	MAL					REGULAR		BIEN	EXCELENTE		COMENTARIOS
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. PUNTUALIDAD											
2.- PREPARACIÓN DE LA AUDITORIA											
3. CLARIDAD EN LA EXPLICACIÓN DEL OBJETIVO, ALCANCE Y CRITERIOS DE LA AUDITORIA.											
4. CLARIDAD EN LAS PREGUNTAS											
5. ACLARACIÓN DE DUDAS Y/O ORIENTACIÓN SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SI APLICA)											
6.- HABILIDAD PARA ESCUCHAR											
7. TRATO QUE DIO A LOS AUDITADOS (EJ: RESPETO, AMABILIDAD, COLABORACIÓN, DISPOSICIÓN, MENTE ABIERTA, ETC.)											
8. OBJETIVIDAD EN LA DETERMINACIÓN DE NO CONFORMIDADES Y/O OBSERVACIONES Y/O OPORTUNIDADES DE MEJORA											
TOTAL											

¿ALGUNA SUGERENCIA AL AUDITOR INTERNO Y/O AUDITOR LÍDER PARA OBTENER MAYOR BENEFICIO DE LAS AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD?

Auditor Interno
Nombre y firma

Responsable del área Auditada
Nombre y firma

GA-REG-00X Rev. 0
Fecha última actualización: POR DETERMINAR
Autoridad formativa: Dirección de Calidad



**LISTA DE VERIFICACION
(GA-RG-007)**

Nº de auditoría: _____
 Auditor: _____
 Nombre del auditado: _____
 Puesto y Área: _____

Fecha de elaboración: _____
 No. Lista de verificación: _____

Hoja 1 de 9

REQUERIMIENTOS				
Elemento: SGC	Conforme	No Conforme	No Aplica	Observaciones
4. Sistema de Gestión de Calidad				
4.1 Requisitos Generales				
¿Están determinados los procesos necesarios para el SGC?				
¿Están determinada la secuencia e interacción de los procesos?				
¿Están determinados los criterios y métodos para la operación y control de los procesos?				
¿Están asegurado la disponibilidad de recursos e información para la operación y control de los procesos?				
¿Se realiza seguimiento, medición y análisis de los procesos?				
¿Existen acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y mejora continua de estos procesos?				
4.2 Requisitos de la Documentación				
4.2.1 Generalidades				
¿Existen declaraciones documentadas de la Política de Calidad y Objetivos de Calidad?				
¿Se cuenta con un Manual de Calidad?				
¿Se cuenta con lo procedimientos documentados y los registros requeridos por la norma ISO 9001-2008?				
4.2.2 Manual de Calidad				
¿Se menciona el Alcance del SGC, detalles y justificación de exclusiones?				
¿Se cuenta con procedimientos documentados o con la referencia de ellos?				
¿Tiene una descripción de la interacción entre los procesos del SGC?				
4.2.3 Control de Documentos				
¿Existe un procedimiento documentado del Control de Documentos?				
¿Se aprueban documentos en cuanto a su emisión?				



**LISTA DE VERIFICACION
(GA-RG-007)**

Nº de auditoría: _____
 Auditor: _____
 Nombre del auditado: _____
 Puesto y Área: _____

Fecha de elaboración: _____
 No. Lista de verificación: _____

Hoja 2 de 9

REQUERIMIENTOS				
Elemento: SGC	Conforme	No Conforme	No Aplica	Observaciones
¿Se revisan y actualizan los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente?				
¿Están identificados los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos?				
¿Los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso?				
¿Los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables?				
¿Los documentos de origen externo se identifican y controla su distribución?				
¿Se previene el uso no intencionado de documentos obsoletos?				
4.2.4 Control de los Registros				
¿Existe un procedimiento documentado para el Control de Registros?				
¿Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables?				
5 Responsabilidad de la dirección				
5.1 Compromiso de la Dirección				
¿Se comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios?				
¿Estableció la Política de Calidad?				
¿Se asegura de que se establecen los objetivos de calidad?				
¿Realiza la revisión?				
¿Se aseguran la disponibilidad de los recursos?				
5.2 Enfoque al Cliente				
¿Están determinados los requisitos del cliente y se cumplen?				
5.3 Política de Calidad				
¿Es adecuada al propósito de la organización?				
¿Se incluye un compromiso de cumplir los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGC?				
¿Tiene un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad?				



**LISTA DE VERIFICACION
(GA-RG-007)**

Nº de auditoría: _____

Fecha de elaboración: _____

Auditor: _____

No. Lista de verificación: _____

Nombre del auditado: _____

Puesto y Área: _____

Hoja 3 de 9

REQUERIMIENTOS				
Elemento: SGC	Conforme	No Conforme	No Aplica	Observaciones
¿Es comunicada y entendida dentro de la organización?				
¿Se revisa para su continua adecuación?				
5.4 Planificación				
5.4.1 Objetivos de la Calidad				
¿Son medibles y coherentes con la Política de Calidad?				
¿Se establecen en las funciones y los pertinentes dentro de la organización?				
5.4.2 Planificación del SGC				
¿Se realiza con el fin de cumplir los objetivos de la calidad?				
¿Se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en este?				
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación				
5.5.1 Responsabilidad y autoridad				
¿Se aseguran de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización?				
5.5.2 Representante de la Dirección				
¿Se asegura de que se establecen, implementan y mantienen procesos necesarios para el SGC?				
¿Informa a la alta dirección sobre el desempeño del SGC?				
¿Se asegura de que promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización?				
5.5.3 Comunicación interna				
¿Se aseguran de se establecen procesos de comunicación dentro de la organización, considerando la eficacia del SGC?				
5.6 Revisión por la Dirección				
5.6.1 Generalidades				
¿Se realizan evaluaciones en intervalos planificados?				



**LISTA DE VERIFICACION
(GA-RG-007)**

Nº de auditoría: _____

Fecha de elaboración: _____

Auditor: _____

No. Lista de verificación: _____

Nombre del auditado: _____

Puesto y Área: _____

Hoja 4 de 9

REQUERIMIENTOS				
Elemento: SGC	Conforme	No Conforme	No Aplica	Observaciones
5.6.2 Información de entrada para la revisión	X			
¿Se incluyen resultados de auditoría?				
¿Se tiene la retroalimentación del cliente?				
¿Incluye el desempeño de los procesos y la conformidad del producto?				
¿Incluye el estado de las acciones correctivas y preventivas?				
¿Incluye las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección?				
¿Incluye los cambios que podrían afectar al SGC?				
¿Incluye las recomendaciones de mejora?				
5.6.3 Resultados de la revisión	X			
¿Incluye la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos?				
¿Incluye la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente?				
¿incluye las necesidades de recursos?				
6. Gestión de los Recursos				
6.1 Provisión de recursos				
¿Se determina y proporcionan los recursos necesarios?				
¿Se implementan y mantiene el SGC y mejora continuamente su eficacia?				
¿Aumenta la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos?				
6.2 Recursos Humanos				
6.2.1 Generalidades	X			
¿El personal es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, para la realización del producto?				
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia				
¿Están determinada la competencia necesaria para los trabajadores que afectan la conformidad del producto?				
¿Cuándo es aplicable, se proporciona formación para lograr la competencia necesaria?				
¿Se evalúa la eficacia de las acciones tomadas?				



**LISTA DE VERIFICACION
(GA-RG-007)**

Nº de auditoría: _____

Fecha de elaboración: _____

Auditor: _____

No. Lista de verificación: _____

Nombre del auditado: _____

Puesto y Área: _____

Hoja 5 de 9

REQUERIMIENTOS				
Elemento: SGC	Conforme	No Conforme	No Aplica	Observaciones
¿Se asegura de que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades?	X			
¿Se tienen registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia?				
6.3 Infraestructura				
¿Se proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del cliente?				
6.4 Ambiente de trabajo				
¿Se determina y gestiona el ambiente de trabajo?				
7. Realización del producto				
7.1 Planificación de la realización del producto				
¿Se determinan los objetivos de calidad y los requisitos para el producto?				
¿Se determina la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto?				
¿Se determinan las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo y prueba específicas para el producto?				
¿Se tienen registros necesarios para la evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requisitos?				
7.2 Procesos relacionados con el cliente				
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto				
¿Se identifican los requisitos de producto especificados por el cliente?				
¿Y los no especificados por el cliente, así como los legales y reglamentarios?				



**LISTA DE VERIFICACION
(GA-RG-007)**

Nº de auditoría: _____
 Auditor: _____
 Nombre del auditado: _____
 Puesto y Área: _____

Fecha de elaboración: _____
 No. Lista de verificación: _____

Hoja 6 de 9

REQUERIMIENTOS				
Elemento: SGC	Conforme	No Conforme	No Aplica	Observaciones
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto				
¿Revisa la organización los requisitos relacionados con el producto antes de la aceptación al cliente? (ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos)				
La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos? ¿Se mantienen registros de los requisitos?				
Cuando se cambian los requisitos del producto, ¿se modifica la documentación pertinente y se notifica al personal adecuado?				
7.2.3 Comunicación con el cliente	X			
¿La organización establece e implanta pautas para la comunicación con el cliente?				
¿Existe comunicación en temas como; información sobre el producto, consultas, quejas, atención de ofertas o pedidos..., incluyendo modificaciones?				
7.3 Diseño y desarrollo				
7.4 Compras				
7.4.1 Proceso de compras				
¿Los productos/servicios cumplen con los requisitos de compra indicados?				
¿Se evalúa, selecciona y se realiza un seguimiento periódico a los proveedores para suministrar productos/servicios de acuerdo con los requisitos?				
¿Existen registros?				
7.4.2 Información de las compras				
¿Se asegura la organización la adecuación de los requisitos de compra, antes de comunicárselos al proveedor?				
7.4.3 Verificación de los productos comprados				
¿ Existe inspección u otras actividades necesarias para asegurar que el producto/servicio comprado satisface los requisitos?				
¿Si la verificación es en las instalaciones del proveedor, se ha establecido en la información de compra las disposiciones y el método?				



**LISTA DE VERIFICACION
(GA-RG-007)**

Nº de auditoría: _____

Fecha de elaboración: _____

Auditor: _____

No. Lista de verificación: _____

Nombre del auditado: _____

Puesto y Área: _____

Hoja 7 de 9

REQUERIMIENTOS				
Elemento: SGC	Conforme	No Conforme	No Aplica	Observaciones
7.5 Producción y prestación del servicio				
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio				
¿La organización lleva a cabo la planificación, producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas?				
¿Disponibilidad de información de las características del producto, instrucciones de trabajo, equipo apropiado, equipo de medición ¿				
7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio				
¿La organización lleva a cabo la planificación, producción y prestación del servicio bajo la aprobación de los equipos, calificación del personal, métodos y procedimientos específicos y registros necesarios?				
7.5.3 Identificación y trazabilidad				
¿Identifica la organización el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición?				
¿Identifica la organización el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición?				
7.5.4 Propiedad del cliente				
¿Se identifican, verifican y protegen los bienes que son propiedad del cliente?				
¿En el caso de pérdida, deterioro o incorrecta utilización del bien propiedad del cliente, se registra y se comunica al cliente?				
7.5.5 Preservación del producto				
¿Se identifica, manipula, embala, almacena y protege el producto? ¿Se protege durante la entrega al destino previsto?				
7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición				
¿Existen dispositivos de medición y seguimiento para indicar la conformidad del producto con los requisitos determinados?				



**LISTA DE VERIFICACION
(GA-RG-007)**

Nº de auditoría: _____

Fecha de elaboración: _____

Auditor: _____

No. Lista de verificación: _____

Nombre del auditado: _____

Puesto y Área: _____

Hoja 8 de 9

REQUERIMIENTOS				
Elemento: SGC	Conforme	No Conforme	No Aplica	Observaciones
Quando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, ¿está calibrado el equipo a intervalos especificados antes de su utilización? ¿Existen registros?				
¿Se evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones cuando se detecta que el equipo no está conforme?				
8 Medición, análisis y mejora				
8.1 Generalidades	X			
¿Se implanta y planifica los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto/servicio y la del sistema de calidad?				
Si aplica, ¿Qué técnicas estadísticas se utiliza?				
8.2 Seguimiento y medición				
8.2.1 Satisfacción del cliente				
¿Existen métodos para informarse de la percepción del cliente, con respecto a los productos/servicios entregados?				
8.2.2 Auditoría interna				
¿Existen métodos para informarse de la percepción del cliente, con respecto a los productos/servicios entregados?				
¿Se definen documentalmente los criterios de auditoría, el alcance, su frecuencia y la metodología, asegurando su objetividad e imparcialidad?				
¿Se toman acciones para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas?				
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos				
El seguimiento de los procesos demuestran la capacidad de éstos para alcanzar los resultados planificados? ¿En caso contrario, se toman acciones correctivas				
8.2.4 Seguimiento y medición del producto				
¿Se mide y se hace un seguimiento del producto para verificar que cumple los requisitos?				



**LISTA DE VERIFICACION
(GA-RG-007)**

Nº de auditoría: _____

Fecha de elaboración: _____

Auditor: _____

No. Lista de verificación: _____

Nombre del auditado: _____

Puesto y Área: _____

Hoja 9 de 9

REQUERIMIENTOS				
Elemento: SGC	Conforme	No Conforme	No Aplica	Observaciones
8.3 Control del producto no conforme				
¿Está definido en un procedimiento escrito los controles, las responsabilidades y las autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme?				
¿Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones correctivas y preventivas tomadas? ¿Se somete a una nueva verificación el producto/servicio?				
8.4 Análisis de datos				
¿Se determinan, recopilan y analizan los datos para demostrar la idoneidad y eficacia del sistema de calidad?				
¿Proporciona el análisis de datos información sobre la satisfacción del cliente, conformidad con los requisitos del producto, proveedores, procesos y productos?				
8.5 Mejora				
8.5.1 Mejora Continua				
¿Se mejora continuamente la eficacia del sistema de calidad mediante el uso de la política de calidad, objetivos, auditorías, análisis de datos, revisión por la dirección y acciones correctivas y preventivas?				
8.5.2 Acción Correctiva				
¿Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas?				
¿Existe un procedimiento documentado de no conformidades (incluyendo quejas de clientes)?				
8.5.3 Acción preventiva				
¿Se establecen acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidades potenciales? ¿Son efectivas?				
¿Existe un procedimiento documentado de acciones preventivas?				
TOTAL				

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	GA-PR-003	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 1 de 8

**ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS
(GA-PR-003)
ISO 9001-2008 // NMX-CC-9001-IMNC-2008**

Elaborado Por:

Revisado Por:

Director de Finanzas

Gerente de Calidad

Aprobado Por:

Director General

 <p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	GA-PR-003	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0
		PAGINA 3 de 8

1.0 Objetivo.

Establecer las acciones y controles necesarios para el manejo de acciones correctivas y/o preventivas para el proceso definido dentro del sistema de gestión de la calidad.

2.1 Alcance

Este procedimiento es aplicable desde la recepción de la no conformidad hasta la verificación de la eficacia de la acción correctiva y/o preventiva implementada.

5.0 Documentos Requeridos.

CODIGO	DOCUMENTO
GA-RG-009	Solicitud de Acciones Correctivas y/o Preventivas
GA-RG-002	Informe de auditorias

6.0 Definiciones

Acción correctiva (AC): Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción preventiva (AP): Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable

Causa raíz: Resultado del Análisis de la no Conformidad

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Equipo de trabajo: Personal involucrado en el área donde se genero la no conformidad y trabajan para generar una solución.

No conformidad: Incumplimiento de los requisitos especificados en el sistema de gestión de la calidad, procesos y servicio.

No conformidad potencial: Es toda aquella situación identificada que en el futuro pueda provocar un impacto negativo para el sistema de gestión de la calidad, procesos y/o servicio.

Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados

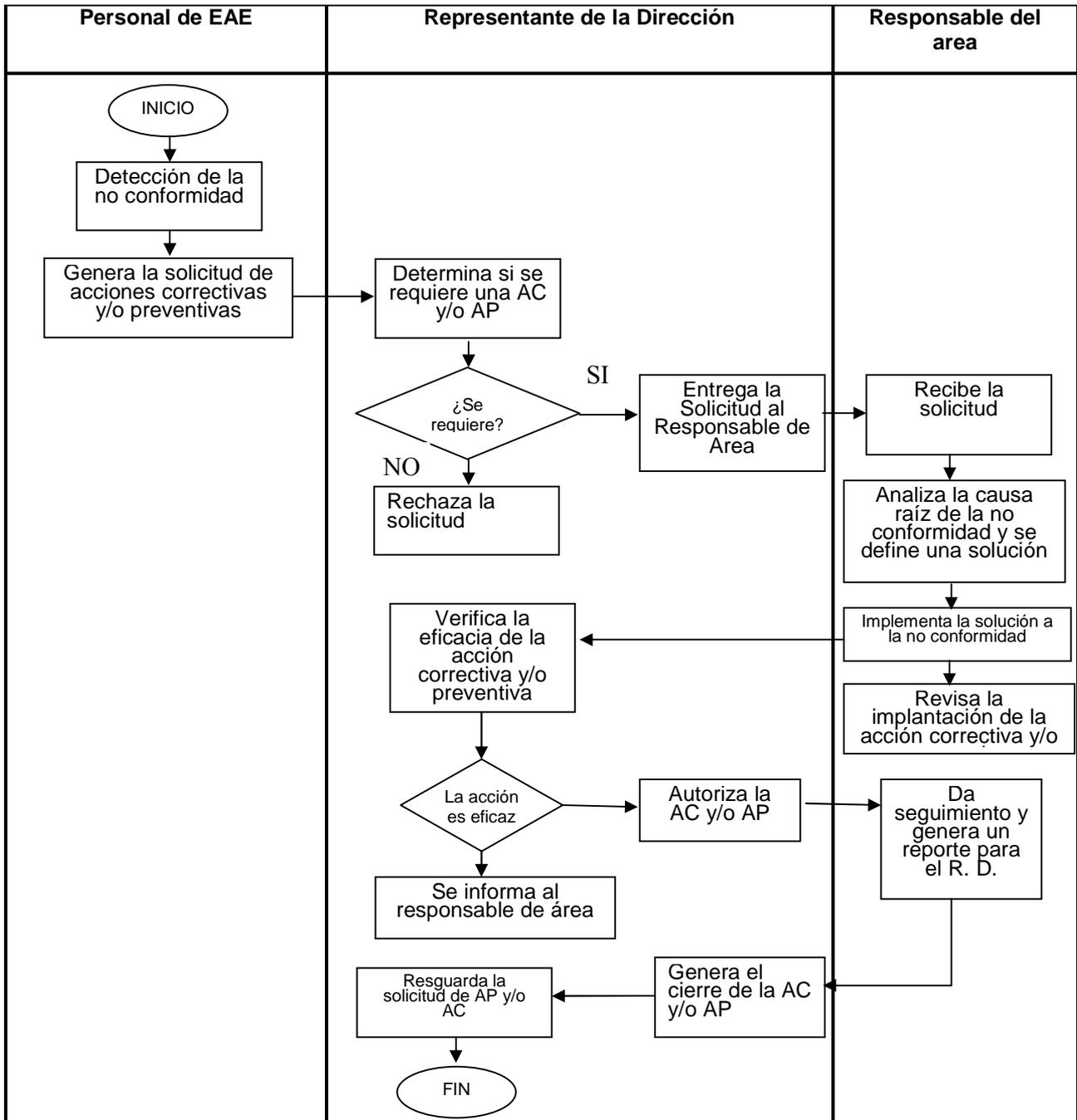
 <p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	GA-PR-003	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0
		PAGINA 3 de 8

5.0 Responsabilidades

Responsable	Responsabilidad
Gerente de Calidad	<p>Recepción de la no conformidad real o potencial.</p> <p>Registra Acciones Correctivas y/o Preventivas.</p> <p>Remite el registro de acciones correctivas y/o preventivas al Área donde se genero la No Conformidad</p> <p>Verificación de la eficacia de la acción tomada.</p> <p>Registro del cierre de AC y/o AP</p>
Jefe de Área	<p>Determina la causa de la no conformidad, conforma a un equipo de trabajo.</p> <p>Revisa el cumplimiento de la solución</p> <p>Corrección de la no conformidad</p>
Equipo de Trabajo	<p>Análisis las causas raíz de la no conformidad detectada y se define la solución.</p> <p>Implementa la solución</p>

 <p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	GA-PR-003	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0
		PAGINA 4 de 8

6.0 Diagrama de flujo.



 <p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	GA-PR-003	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0
		PAGINA 5 de 8

7.0 Desarrollo Acciones Correctivas.

7.1 El personal de área detecta la necesidad de implantar AC las cuales surgen de una no conformidad y notifican al responsable del área mediante la solicitud de AC (GA-RG-009).

En dicha detección se pueden considerar los siguientes factores:

- Producto no conforme
- Desempeño insatisfactorio del proceso
- Quejas de los clientes
- Resultado de auditorias de calidad interna o externa
- Los resultados de la revisión por la dirección

7.2 El Representante de la Dirección revisa y entrega la solicitud de AC.

¿Procede la solicitud?

NO: Notifica al responsable del área que detecto la no conformidad o la causa del rechazo y en su caso propone una opción.

SI: Libera la solicitud asignándole un numero de folio a la solicitud de AC, así mismo asigna la responsabilidad para establecer acciones.

7.3 El responsable del área registra en la solicitud de AC, la no conformidad y al equipo de trabajo asignado

7.4 El responsable del área registra el análisis y/o metodología (Ver anexo 1 de este procedimiento) en la solicitud determinando el plan de trabajo a seguir:

Nota 1: La forma de determinar las causas de la no conformidad, sugeridas son:

- Mapeo del proceso
- Diagramas de Ishikawa
- Revisión de quejas de los clientes
- Analizar AC tomadas en la misma área
- Análisis de la Descripción de Puestos

Nota 2: No se requiere un análisis o metodología en los casos en que la no conformidad detectada sea una corrección inmediata y notifica que esta no acarrea una consecuencia significativa al sistema de gestión de la calidad

7.5 El responsable del área reúne en la solicitud de AC la información relevante generada durante el desarrollo de la metodología y la entrega al representante de la dirección siempre y cuando:

- Se haya identificado la causa raíz de la no conformidad
- Se garantice que las acciones a tomar eliminen la causa de la no conformidad
- Apliquen controles para asegurarse que las acciones se estén llevando a cabo
- Se establezcan las fechas de compromiso

 <p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	GA-PR-003	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0
		PAGINA 6 de 8

- Se involucren los gerentes de área y/o representante de la dirección cuando las AC y/o AP sean relevantes para el SGC.

7.6 El representante de la dirección libera la solicitud de AC .

NO: Pide al responsable del área modificar las acciones a tomar.

SI: Entrega la solicitud al responsable del área para que en conjunto con los involucrados procedan a implantar y dar seguimiento a las acciones tomadas en tiempo y forma.

7.7 El representante de la dirección da seguimiento a la solicitud de AC solicitando mensualmente al responsable del área la evidencia que de cierre a la AC así como el cumplimiento de las fechas programadas.

Nota: Los jefes de área o departamento son responsables de dar seguimiento a las acciones tomadas.

7.8 El representante de la dirección determina si la no conformidad ha sido eliminada

NO: Analiza y retroalimenta al responsable del área, cuando no se cumplan las fechas y programas o reprogramas se reportara a la gerencia correspondiente para tomar acciones y agilizar el cierre de las mismas.

SI: El representante de la dirección resguarda los originales de solicitud de AC y da por terminada la acción

7.8 El representante de la dirección autoriza y da por terminada la AC resguardando los originales de solicitud de la AC.

Fin de procedimiento.

8.0 Desarrollo Acciones Preventivas.

8.1 El personal de área detecta la necesidad de implantar AP las cuales surgen de una no conformidad potencial y notifican al responsable del área mediante la solicitud AP (GA-RG-010).

En dicha detección se pueden considerar los siguientes factores:

- Producto no conforme
- Desempeño insatisfactorio del proceso
- Quejas de los clientes
- Resultado de auditorias de calidad interna o externa
- Los resultados de la revisión por la dirección

8.2 El Representante de la Dirección revisa y entrega la solicitud de AP

¿Procede la solicitud?

NO: Notifica al responsable del área que detecto la no conformidad o la causa del rechazo y en su caso propone una opción.

SI: Libera la solicitud asignándole un numero de folio a la solicitud de AP, así mismo asigna la responsabilidad para establecer acciones.

7.3 El responsable del área registra en la solicitud de AP, la no conformidad y al equipo de trabajo asignado

 <p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	GA-PR-003	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0
		PAGINA 7 de 8

7.4 El responsable del área registra el análisis y/o metodología (ver anexo 2 de este procedimiento)en la solicitud determinando el plan de trabajo a seguir:

Nota 1: La forma de determinar las causas de la no conformidad, sugeridas son:

- Mapeo del proceso
- Diagramas de Ishikawa
- Revisión de quejas de los clientes
- Analizar AP tomadas en la misma área
- Análisis de la Descripción de Puestos

Nota 2: No se requiere un análisis o metodología en los casos en que la no conformidad detectada sea una corrección inmediata y notifica que esta no acarrea una consecuencia significativa al sistema de gestión de la calidad

7.5 El responsable del área reúne en la solicitud de AP la información relevante generada durante el desarrollo de la metodología y la entrega al representante de la dirección siempre y cuando:

- Se haya identificado la causa raíz de la no conformidad
- Se garantice que las acciones a tomar eliminen la causa de la no conformidad
- Apliquen controles para asegurarse que las acciones se estén llevando a cabo
- Se establezcan las fechas de compromiso
- Se involucren los gerentes de área y/o representante de la dirección cuando las AP sean relevantes para el SGC.

7.6 El representante de la dirección libera la solicitud de AP.

NO: Pide al responsable del área modificar las acciones a tomar.

SI: Entrega la solicitud al responsable del área para que en conjunto con los involucrados procedan a implantar y dar seguimiento a las acciones tomadas en tiempo y forma.

7.7 El representante de la dirección da seguimiento a la solicitud de AP solicitando mensualmente al responsable del área la evidencia, así como el cumplimiento de las fechas programadas.

Nota: Los jefes de área o departamento son responsables de dar seguimiento a las acciones tomadas.

7.8 El representante de la dirección determina si la no conformidad ha sido eliminada

NO: Analiza y retroalimenta al responsable del área, cuando no se cumplan las fechas y programas o reprogramas se reportara a la gerencia correspondiente para tomar acciones SI: El representante de la dirección resguarda los originales de solicitud de AP y da por terminada la acción

7.8 El representante de la dirección autoriza la AP, resguardando los originales de solicitud de la AP.

Fin de procedimiento.

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	GA-PR-003	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 8 de 8

9. Documentos de referencia.

Documentos	Código (cuando aplique)
Manual de calidad.	DG-MC-001
Norma ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos	N/A

10. Control de cambios.

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
0	Noviembre 2009	



EMPRESA
ADMINISTRADORA DE
ESTACIONAMIENTOS

ACCIONES CORRECTIVAS

GA-RG-009

FECHA DE EMISION:

REVISION:

FECHA DE REVISION:

HOJA 1 DE 2

SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS

Folio: _____

Cliente: _____

Fecha de Notificación: _____

Fecha de Atención: _____

Fecha de Reunión: _____

1. Integrantes del Equipo:

Nombre

Puesto

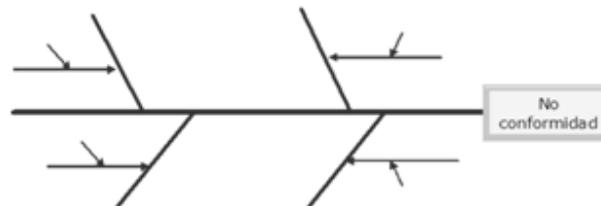
Firma

2. Descripción de la no Conformidad: _____

3. Acciones Correctivas Inmediatas

Nº	Accion	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Termino

4. Análisis(Definir la Causa Real)





EMPRESA
ADMINISTRADORA DE
ESTACIONAMIENTOS

ACCIONES CORRECTIVAS

GA-RG-009

FECHA DE EMISION:

REVISION:

FECHA DE REVISION:

HOJA 2 DE 2

SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS

5. Selección de Causas Por Prioridad

Nº	Causa:

6. Acciones Correctivas:

Nº	Acciones Correctivas	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Terminó

7. Verificación de AC

Prioridad	Acciones Correctivas	% de Mejora

8. Acciones Correctivas Permanentes

Prioridad	Acciones Correctivas	Responsable	Fecha de Inicio

9. Acciones Para Prevenir la Reincidencia

Prioridad	Acciones Correctivas	Responsable	Fecha de Inicio

10. Seguimiento

Responsable	Fecha	Status					Evidencia Aportada
		20	40	60	80	100	



EMPRESA
ADMINISTRADORA DE
ESTACIONAMIENTOS

ACCIONES PREVENTIVAS

GA-RG-009

FECHA DE EMISION:

REVISION:

FECHA DE REVISION:

HOJA 1 DE 2

SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS

Folio: _____

Ciente: _____

Fecha de Notificación: _____

Fecha de Atención: _____

Fecha de Reunión: _____

1. Integrantes del Equipo:

Nombre

Puesto

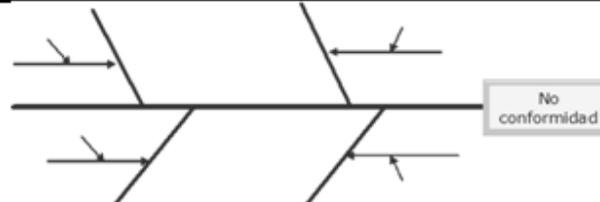
Firma

2. Descripción de la no Conformidad: _____

3. Acciones Preventivas Inmediatas

Nº	Accion	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Termino

4. Análisis(Definir la Causa Real)





EMPRESA
ADMINISTRADORA DE
ESTACIONAMIENTOS

ACCIONES PREVENTIVAS

GA-RG-010

FECHA DE EMISION:

REVISION:

FECHA DE REVISION:

HOJA 2 DE 2

SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS

5. Selección de Causas Por Prioridad

Nº	Causa:

6. Acciones Preventivas:

Nº	Acciones Preventivas	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de Termino

7. Verificación de AP

Prioridad	Acciones Preventivas	% de Mejora

8. Acciones Preventivas Permanentes

Prioridad	Acciones Preventivas	Responsable	Fecha de Inicio

9. Acciones Para Prevenir la Reincidencia

Prioridad	Acciones Preventivas	Responsable	Fecha de Inicio

10. Seguimiento

Responsable	Fecha	Status					Evidencia Aportada
		20	40	60	80	100	

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DF-PR-006	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 1 de 4

**CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME
(DF-PR-006)
ISO 9001-2008 // NMX-CC-9001-IMNC-2008**

Elaborado Por:

Revisado Por:

Director de Finanzas

Gerente de Calidad

Aprobado Por:

Director General

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DF-PR-006	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 2 de 4

1. Objetivo

Establecer los procedimientos que se llevan a cabo para asegurar la detección y control del uso o entrega no intencional de Servicios no conformes que puedan presentarse en la gestión de procesos del sistema de calidad de la empresa, a los que habrá de apegarse el personal involucrado en todo proceso dentro de EAE.

2. Alcance

El ámbito de aplicación del presente Manual será a todas las áreas que se encuentran en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad establecido por la organización, por lo tanto, aplica desde que se detecta un producto o servicio no conforme, hasta que el responsable del área, en la que se detecto, da seguimiento a las acciones tomadas.

3. Documentos Requeridos

Código	Descripción
DG-RG-002	Lista de no conformidades potenciales.
DG-RG-003	Lista de producto y/o servicio no conforme.
DG-RG-004	Cedula de producto y/o servicio no conforme.

4. Definiciones.

PROYECTO DE MEJORA: Es un esquema de decisiones que se toma para mejorar continuamente el desempeño de los procesos administrativos.

SERVICIO NO CONFORME: Aquel que no cumple los requisitos especificados por los clientes, la organización, entes regulatorios u otras partes interesadas.

TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES: Acciones aplicadas para corregir y/o prevenir las consecuencias de una no conformidad.

RESUMEN DE SERVICIO NO CONFORME: Representación en tablas y en gráficos, empleados para medir la cantidad de servicios no conformes con respecto al tipo de no conformidad.

5.0 Responsabilidades

Área	Responsabilidad
Responsable de área	Llevara a cabo el Seguimiento y Control de no conformidades en los procesos y serán responsables de la detección del uso y/o entrega de información, productos o servicios que no cumplan con los requisitos señalados en cada proceso.
Dirección General	Asegurarse que los productos o el servicios no conformes detectados sean controlados y tratados, así como identificar a los responsables de controlarlos y tratarlos.

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DF-PR-006	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0
		PAGINA 3 de 4

Seguimiento de No Conformidades como resultado de Quejas o Sugerencias por parte de Clientes, Usuarios o Colaboradores.

6. Diagrama de flujo

N/A

7. Desarrollo

7.1 Todo personal del área de atención a clientes, puede identificar las causas que pueden ocasionar una no conformidad en el producto y/o servicio.

7.2 Una vez identificado el producto y/o servicio no conforme se debe registrar en la lista de no conformidades (Ver DG-RG-002) con el fin de solicitar una acción correctiva y/o preventiva si es el caso,

7.3 El jefe de área lleva un control del servicio no conforme en la lista de producto y/o servicio no conforme (ver DG-RG-003).

7.4 Los jefes de área donde se hallaron las no conformidades deben analizar y clasificar realizando una solicitud de AC y/o AP (GA-PR-003).

7.5 Los jefes de área están encargados de implantar las acciones correctivas necesarias para el tratamiento de las mismas. Con respecto al Procedimiento AC y/o AP (ver GA-PR- 003).

7.6 Mesa de control verifica la procedencia de los documentos, concordancia de estos y que los datos personales sean los mismos en toda su documentación, consulta los servicios y proyectos con los que cuenta EAE. En caso de no cumplir con lo solicitado registra en la lista de posibles no conformidades (ver DG-RG-002), y se le envía a el área de Recursos Humanos.

7.7 Recursos humanos evalúa las posibles no conformidades y una vez encontradas las posibles no conformidades genera la cedula de producto y/o servicio no conforme (ver DG-RG-002), determina la naturaleza de la no conformidad o de cualquier acción tomada posteriormente incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

7.8 El analista de nomina recibe de cada una de las áreas de proyectos la información para el pago de nomina e informa a la dirección general de las posibles no conformidades encontradas evaluándolas en la lista de posibles no conformidades (DG-RG-002), una vez hecha la evaluación se genera la cedula de producto y/o servicio no conforme y se la envía al gerente del proyecto responsable de la no conformidad.

7.9 El analista de nominas realiza el calculo de la nomina ver procedimiento pago al personal (ver DF-PR-008), en caso de encontrar una posible no conformidad en el proceso se de debe verificar en la lista de posibles no conformidades (ver DG-RG-002) y llenar la cedula de producto y/o servicio no conforme.

7.10 El cliente interno (empleado) en caso de no recibir su pago quincenal o de encontrarse una no conformidad en su deposito, levanta una queja al área de Recursos Humanos la cual evalúa la queja en la lista de posibles no conformidades y se genera la cedula de producto y/o servicio no conforme (ver DG-RG-004), y en caso de ser necesario enviarla a el área de Nomina

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DF-PR-006	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 4 de 4

7.11 Los líderes de las áreas, tienen la responsabilidad de implementar acciones preventivas, con la finalidad de evitar posibles repeticiones de causas que provocan el servicio no conforme.

8 Documentos de Referencia

Documentos	Descripción del cambio
Manual de Calidad	DG-MC-001

9 Control de Cambios

Revisión No.	Fecha	Hoja	Descripción del cambio

 <p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	PLANES DE CALIDAD	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DG-PC-001	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
		HOJA 1 DE 9

**PLANES DE CALIDAD
(DG-PC-001, DG-PC-002, DG-PC-003)
ISO 9001-2008 // NMX-CC-9001-IMNC-2008**

Elaborado Por:

Revisado Por:

Director de Finanzas

Gerente de Calidad

Aprobado Por:

Director General



**EMPRESA
ADMINISTRADORA DE
ESTACIONAMIENTOS**

ALTA Y BAJA DE PERSONAL

FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009

DG-PC-001

FECHA DE REVISIÓN

DIRECCIÓN DE
FINANZAS/NOMINAS

No. Revisión : 0

HOJA 1 DE 2

N°	ACTIVIDAD	ENTRADA	RECURSO HUMANO	EQUIPO	CARACTERISTICA DE CALIDAD	SALIDA	DOCUMENTO REQUERIDO	ACCIÓN INMEDIATA
ALTA DE PERSONAL (DF-PC-001)								
1	Notificar de alta de trabajador al Depto. de R.H. para la captura de datos en Nom 2001	Solicitud de empleo, acta de nacimiento, curp, rfc, licencia de conducir, comprobante de estudios, domicilio, 2 cartas de recomendación y 3 fotografías.	Gerente de Recursos Humanos	Software, (Nom2001)	Solicitud de movimiento. Firmas de autorización por parte del Gerente de R.H. y el Jefe inmediato.	Generar la Solicitud de movimiento (cambio de proyecto, alta y baja).	Solicitud de movimiento.	En caso de no cubrir la documentación informar al candidato para que la complete.
2	Generar alta en el sistema Nom 2001	Solicitud de alta	Analista de nominas	Software,(Nom2001)	Solicitud de movimiento. Firmas de autorización por parte del Gerente de R.H. y el Jefe inmediato.	Alta en el sistema Nom2001, es ingresado a la nomina el trabajador	Instructivo Alta y baja Nom2001.(Ver DF-IT-006)	El numero de empleado debe de ser consecutivo a los últimos ingresados al sistema.
3	Generar alta ante el IMSS	Alta en el sistema Nom2001, es ingresado a la nomina el trabajador	Analista de IMSS	Pagina web del IMSS	Solicitud de movimiento. Firmas de autorización por parte del Gerente de R.H. y el Jefe inmediato.	Se genera de alta al trabajador ante el IMSS	Instructivo Alta y baja IMSS.(Ver DF-IT-008)	
4	Realizar apertura de cuenta	Se genera de alta al trabajador ante el IMSS	Analista de nominas	Pagina web de la Institución bancaria.	Contratos firmados por empleado y Ejecutivo de cuenta.	Se genera una cuenta bancaria y tarjeta bancaria, para el empleado.	Instructivo de Apertura de Cuenta.(Ver DF-IT-010)	
5	Enviar documentos comprobatorios de alta al Depto. de R.H.	Alta en el sistema Nom2001, notificación de alta ante el IMSS, tarjeta bancaria, copia de contrato por parte de institución bancaria.	Analista de nominas		Firmas de conformidad.	El empleado obtiene su documentación comprobatoria de alta, para poder recibir el curso de inducción.		
6	Impartir curso de inducción al trabajador	El empleado obtiene su documentación comprobatoria de alta, para poder recibir el curso de inducción.	Gerente de Recursos Humanos			El empleado es presentado e integrado a su área de trabajo y comienza sus labores.		



**EMPRESA
ADMINISTRADORA DE
ESTACIONAMIENTOS**

ALTA Y BAJA DE PERSONAL

FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009

DG-PC-001

FECHA DE REVISIÓN

DIRECCIÓN DE
FINANZAS/NOMINAS

No. Revisión : 0

HOJA 2 DE 2

N°	ACTIVIDAD	ENTRADA	RECURSO HUMANO	EQUIPO	CARACTERISTICA DE CALIDAD	SALIDA	DOCUMENTO REQUERIDO	ACCIÓN INMEDIATA
BAJA DE PERSONAL (DF-PC-001)								
1	Notificación de baja al Depto. De R.H. y al Jefe de área.	Faltas administrativas, expediente de personal y solicitud de movimiento.	Empleado, Jefe de Área.	Software,(Nom2001)	Firmas de autorización por parte del Jefe Inmediato.	Solicitud de movimiento de baja.	Solicitud de movimiento de baja.	
2	Revisar, verificar y registrar la solicitud de movimiento de baja	Solicitud de movimiento de baja.	Gerente de Recursos Humanos	Software,(Nom2001)	Firma de autorización del Gerente de Recursos Humanos.	Notificación de baja.	Solicitud de movimiento de baja.	Notificar al empleado el motivo de baja.
3	Elaborar renuncia de empleado y recabar firmas de aceptación.	Notificación de baja.	Gerente de Recursos Humanos	Software,(Nom2001)	Firmas de conformidad por parte de empleado y Director General.	Renuncia del empleado.	Renuncia(RH-RG-003)	Cotejar información del empleado, con documentos de expediente.
4	Generar baja ante el IMSS y de la nomina.	Renuncia del empleado.	Analista de Nominas	Software,(Nom2001), pagina web del IMSS	Notificación con firmas de autorización.	Documentos comprobatorios de baja.		Cotejar información del empleado, con documentos de expediente.
5	Realizar calculo de finiquito o liquidación	Documentos comprobatorios de baja.	Analista de Nominas	Software (Nom2001)		Cartas de conformidad y cálculo de finiquito o liquidación.	Calculo de finiquito(RH-RG-004)y Liquidación(RH-RG-005)	
6	Entregar al empleado notificación de baja, cartas de conformidad y renuncia.	Cartas de conformidad y cálculo de finiquito o liquidación.	Gerente de Recursos Humanos		Firmas de conformidad por parte de empleado y Director General.	Entrega de finiquito o liquidación por sus servicios.		En caso de no conformidad, se prestara atención personalizada.



**EMPRESA
ADMINISTRADORA DE
ESTACIONAMIENTOS**

**RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN
Y CONTRATACION**

FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009

DG-PC-002

FECHA DE REVISIÓN

DIRECCIÓN DE
FINANZAS/NOMINAS

No. Revisión : 0

HOJA 1 DE 3

N°	ACTIVIDAD	ENTRADA	RECURSO HUMANO	EQUIPO	CARACTERISTICA DE CALIDAD	SALIDA	DOCUMENTO REQUERIDO	ACCIÓN INMEDIATA
RECLUTAMIENTO DE PERSONAL (DF-PC-002)								
1	Elaboración de informe de vacantes	Vacantes libres por área.	Jefe de área	Software,(Nom2001)	Firma de autorización del Jefe de área.	Solicitud de Personal	N/A	Si las vacantes surgen en el último periodo del año, no se podrán llevar a cabo.
2	Realización de convocatoria	Solicitud de Personal	Gerente de Recursos Humanos	Internet pagina web OCC	Firma de autorización del Gerente de R.H. y Jefe de área.	CV de candidatos	N/A	
3	Recolección y filtro de CV.	CV de candidatos	Gerente de Recursos Humanos	Internet pagina web OCC	Solo se escogerán a candidatos que cubran con el perfil de puesto requerido.	Candidatos ideales.	Perfil de puestos.	
4	Contactar a los candidatos	Candidatos ideales.	Gerente de Recursos Humanos	Teléfono e Internet	Se citara a los aspirantes de 9:00am a 12:00 pm	Cita para entrevista	Datos personales del candidato	



**EMPRESA
ADMINISTRADORA DE
ESTACIONAMIENTOS**

**RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN
Y CONTRATACION**

FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009

DG-PC-002

FECHA DE REVISIÓN

DIRECCIÓN DE
FINANZAS/NOMINAS

No. Revisión : 0

HOJA 2 DE 3

N°	ACTIVIDAD	ENTRADA	RECURSO HUMANO	EQUIPO	CARACTERISTICA DE CALIDAD	SALIDA	DOCUMENTO REQUERIDO	ACCIÓN INMEDIATA
SELECCIÓN (DF-PC-002)								
1	Comparación de CV con el perfil de puesto.	Cita para entrevista	Gerente de Recursos Humanos		Firma de autorización del Gerente de Recursos Humanos.	Cita para la segunda entrevista.	Perfil de puestos y descripción de actividades	Si el candidato no cubre con los conocimientos requeridos para realizar las actividades se rechaza.
2	Evaluación del aspirante	Cita para la segunda entrevista	Jefe de área	Intranet	Firma de autorización del Gerente de R.H. y Jefe de Área.	Notificación de aceptación	Email notificando al Jefe de área solicitante de los candidatos que debe entrevistar.	Notificar de los resultados de las entrevistas al Depto. De R.H.
3	Contactar al candidato a contratar	Notificación de aceptación	Gerente de Recursos Humanos	Teléfono e Internet	Firma de autorización del Gerente de R.H. y Jefe de Área.	Solicitud de documentos.	Email notificando al Jefe de área solicitante de los candidatos que debe entrevistar.	



**EMPRESA
ADMINISTRADORA DE
ESTACIONAMIENTOS**

**RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN
Y CONTRATACION**

DG-PC-002

**DIRECCIÓN DE
FINANZAS/NOMINAS**

FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009

FECHA DE REVISIÓN

No. Revisión : 0

HOJA 3 DE 3

N°	ACTIVIDAD	ENTRADA	RECURSO HUMANO	EQUIPO	CARACTERISTICA DE CALIDAD	SALIDA	DOCUMENTO REQUERIDO	ACCIÓN INMEDIATA
CONTRATACION (DF-PC-002)								
1	Recolección y revisión de Documentos	Solicitud de Documentos.	Gerente de Recursos Humanos	Internet	IFE, el comprobante de domicilio y licencia de conducir deben ser los más actuales	Documentos personales del candidato	Solicitud de empleo, acta de nacimiento, curp, rfc, licencia de conducir, comprobante de estudios, domicilio, 2 cartas de recomendación y 3 fotografías.	
2	Elaboración de contrato	Documentos personales del candidato	Gerente de Recursos Humanos	Nom2001	Firmas de autorización del Director General.	Firma de autorización	Contrato de personal	En caso de no obtener autorización, se notificara al Jefe de área, para posponer la contratación.
3	Contratación de personal	Firma de autorización	Candidato		Firma de conformidad por parte de candidato	Generar notificación de alta	Contrato de personal	



**EMPRESA
ADMINISTRADORA DE
ESTACIONAMIENTOS**

PAGO AL PERSONAL

FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009

DG-PC-003

FECHA DE REVISIÓN

DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS

No. Revisión : 0

HOJA 1 DE 1

N°	ACTIVIDAD	ENTRADA	RECURSO HUMANO	EQUIPO	CARACTERISTICA DE CALIDAD	SALIDA	DOCUMENTO REQUERIDO	ACCIÓN INMEDIATA
PAGO AL PERSONAL (DF-PC-003)								
1	Enviar planillas al Depto. de Nominas	Planillas del personal de todas las área	Gerente de Recursos Humanos	Internet e Intranet	Firmas de autorización del Jefe de área.	Planilla general de EAE	Planilla de personal	En caso de no cubrir la documentación informar al candidato para que la complete.
2	Analizar tarjeta de checado y reporte Hand punch	Planilla general de EAE	Analista de nominas	Software,(Nom2001)	Firmas de autorización por parte del Gerente de R.H. y el Jefe inmediato.	Detección de faltas, permisos, primas dominicales, vacaciones, incapacidad y descuentos	Tarjetas de checado y planilla de personal	El numero de empleado debe de ser consecutivo a los últimos ingresados al sistema.
3	Captura información en Nom2001	Detección de faltas, permisos, primas dominicales, vacaciones, incapacidad y descuentos	Analista de nominas	Software,(Nom2001)	Firmas de autorización por parte del Gerente de R.H. y el Jefe inmediato.	Sistema Nom2001 actualizado	Permisos, solicitud de vacaciones, incapacidades, primas dominicales.	Checar que las vacaciones, permisos, incapacidades y primas dominicales sean autorizados por el Gerente de área.
4	Calculo final de la nomina	Sistema Nom2001 actualizado	Analista de nominas	Software,(Nom2001)	Firmas de autorización por parte del Gerente de R.H. y el Jefe de nominas	Impresión de prenomina final	Instructivo de cálculo de la nomina.	
5	Impresión de recibos y elaboración de hoja de raya	Impresión de prenomina final	Analista de nominas	Software,(Nom2001)	Comparación del personal reportado por cada área contra la información que se tiene en el sistema.	Recibos de pago	Instructivo de cálculo de la nomina y recibos de pago	En caso de que no concuerde la información se procederá a suspender el pago.
6	Entrega y recolección de recibos de pago	Recibos de pago	Gerente de Recursos Humanos	Internet e Intranet paquetería y correo	Firma de conformidad del empleado.	Recibos de pago firmados	Recibos de pago	
7	Archivar recibos de pago y hoja de raya	Recibos de pago firmados	Analista de nominas	Software,(Nom2001)	Firma de autorización del Jefe de Nominas.	Hoja de raya y permisos firmados	Recibos de pago	
8	Depósitos bancarios	Hoja de raya y permisos firmados	Jefe de Tesorería	Software,(Nom2001) e Pagina web de la institución bancaria	Firma de autorización del Jefe de Tesorería y el Jefe de Nominas.	Generar pago al personal	Recibos de pago, hoja de raya y planilla del personal.	

 <p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	ALTAS Y BAJAS EN EL NOM 2001	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-006	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 1 DE 24

ALTAS Y BAJAS EN EL NOM 2001 ISO 9001-2008 // NMX-CC-9001-IMNC-2008

Elaborado Por:

Revisado Por:

Director de Finanzas

Gerente de Calidad

Aprobado Por:

Director General

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	ALTAS Y BAJAS EN EL NOM 2001	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-006	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 2 DE 24

1.0 Objetivo.

Dar de alta y baja a todos los trabajadores que ingresan a la Empresa Administradora de Estacionamiento cada corte de nomina en tiempo y forma, en el sistema NOM 2001 de acuerdo a las políticas establecidas por la organización.

2.2 Alcance

Todo el personal que labora dentro de EAE.

7.0 Documentos Requeridos.

CODIGO	DOCUMENTO
DF-FO-001	Formato alta de personal
DF-FO-002	Formato Baja de personal
DF-FO-003	Formato Movimiento de personal

8.0 Definiciones

Alta: Movimiento de personal de nuevo ingreso.

Baja: Movimiento de personal dado de baja en la empresa por despido o renuncia voluntaria.

Movimiento de personal: Movimiento de solicitud por cambio de puesto o modificación de salario y/o sueldo.

NOM 2001: software para procesar la nomina.

9.0 Responsabilidades

Responsable	Responsabilidad
Analista de nomina	Capturar todos los movimientos como altas, bajas y movimientos de empleados que ingresen en EAE, correctamente en el sistema NOM 2001 de acuerdo al calendario de nomina.

10.0 Diagrama de flujo.

No aplica.

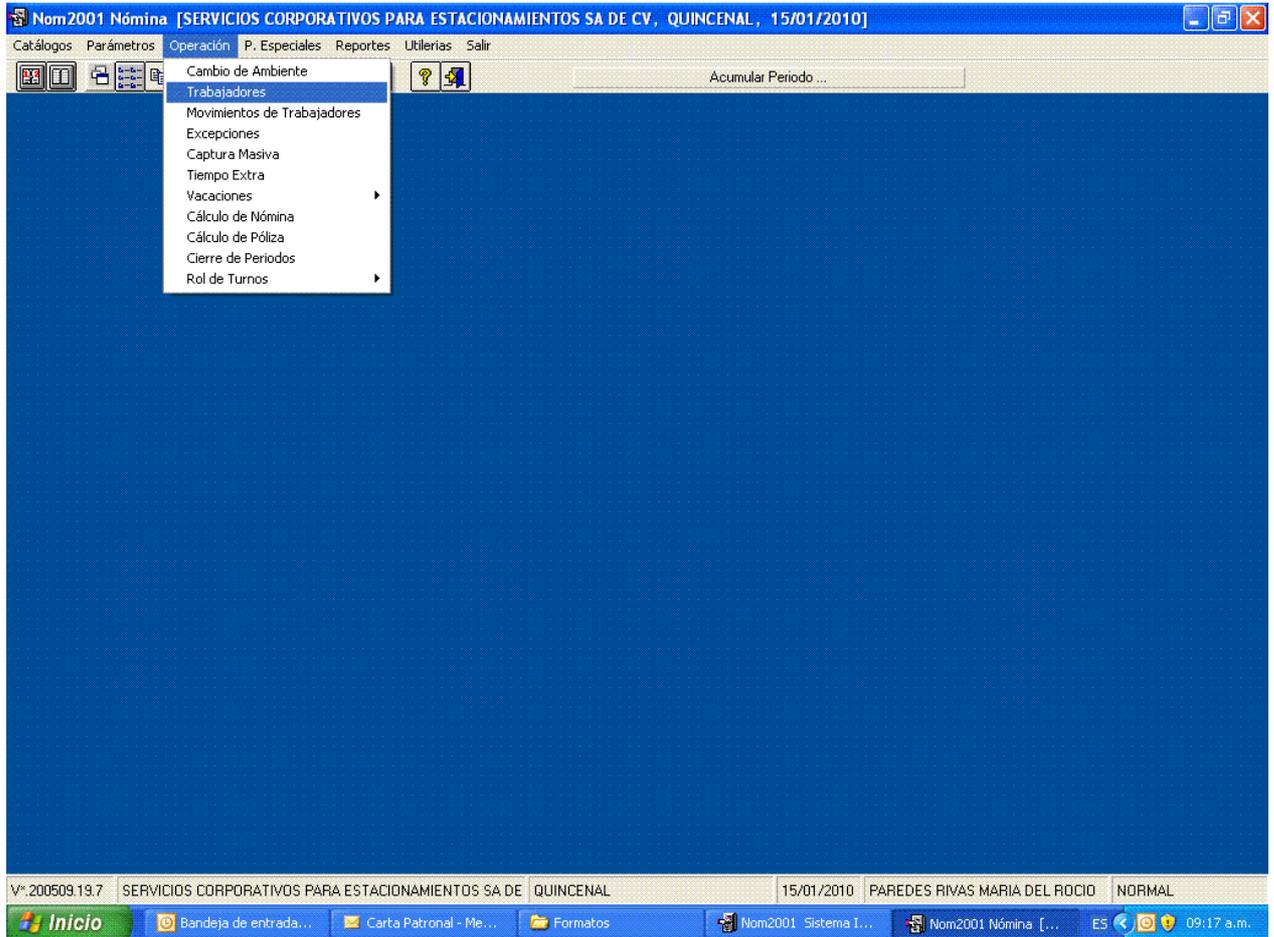
<p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	<p>ALTAS Y BAJAS EN EL NOM 2001</p>	<p>FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009</p>
	<p>DF-IT-006</p>	<p>FECHA DE REVISIÓN</p>
	<p>DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS</p>	<p>No. Revisión : 0 HOJA 3 DE 24</p>

11.0 INSTRUCCIÓN PARA DAR DE ALTA A TRABAJADORES EN ELSISTEMA NOM 2001

Abrir el sistema NOM 2001 en nominas, en el periodo, tipo de nomina y jornada donde se desee ingresar el memo de descuento, dar clic en el rectángulo inferior.

	ALTAS Y BAJAS EN EL NOM 2001	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-006	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 4 DE 24

11.1 En el menú operaciones dar clic en trabajadores, para mostrar la base de datos de todos los empleados activos y los que están dados de baja.



	EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	ALTAS Y BAJAS EN EL NOM 2001	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
		DF-IT-006	FECHA DE REVISIÓN
		DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 5 DE 24

7.1.1 Dar clic en la fila izquierda (**CLAVE**) en la parte superior para ordenar la codificación de menor a mayor, ver el folio siguiente para asignarlo al alta nueva, dar un clic en el recuadro superior derecho.

Trabajadores (7319)

Clave	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre (s)	Status	Tipo de Nómin
0022521	PEREZ	LAGOS	JORGE	A	QUINCENAL
0022522	ORTIZ	CEJA	IGNACIO IVAN	A	QUINCENAL
0022524	HUIZAR	RAMOS	MARIO DAVID	A	QUINCENAL
0022525	LUIS	MEJIA	YULLI	A	QUINCENAL
0022527	AGUIRRE	GALVAN	JOSE ALBERTO	A	QUINCENAL
0022528	SANCHEZ	SANTOSCOY	JESUS EMMERSON	A	QUINCENAL
0022529	CASTAÑEDA	PEREZ	MARIANA PAOLA	A	QUINCENAL
0022530	VENEGAS	MARTINEZ	GUSTAVO	A	QUINCENAL
0022531	ARRIAGA	CRUZ	CLAUDIO	A	QUINCENAL
0022534	VALDEZ	ORTIZ	HECTOR	A	QUINCENAL
0022535	AVILA	GUTIERREZ	VERÓNICA	A	QUINCENAL
0022536	SANTIAGO	HERNANDEZ	JULIA	A	QUINCENAL
0022537	ROMERO	MENDOZA	JORGE DE JESUS	A	QUINCENAL

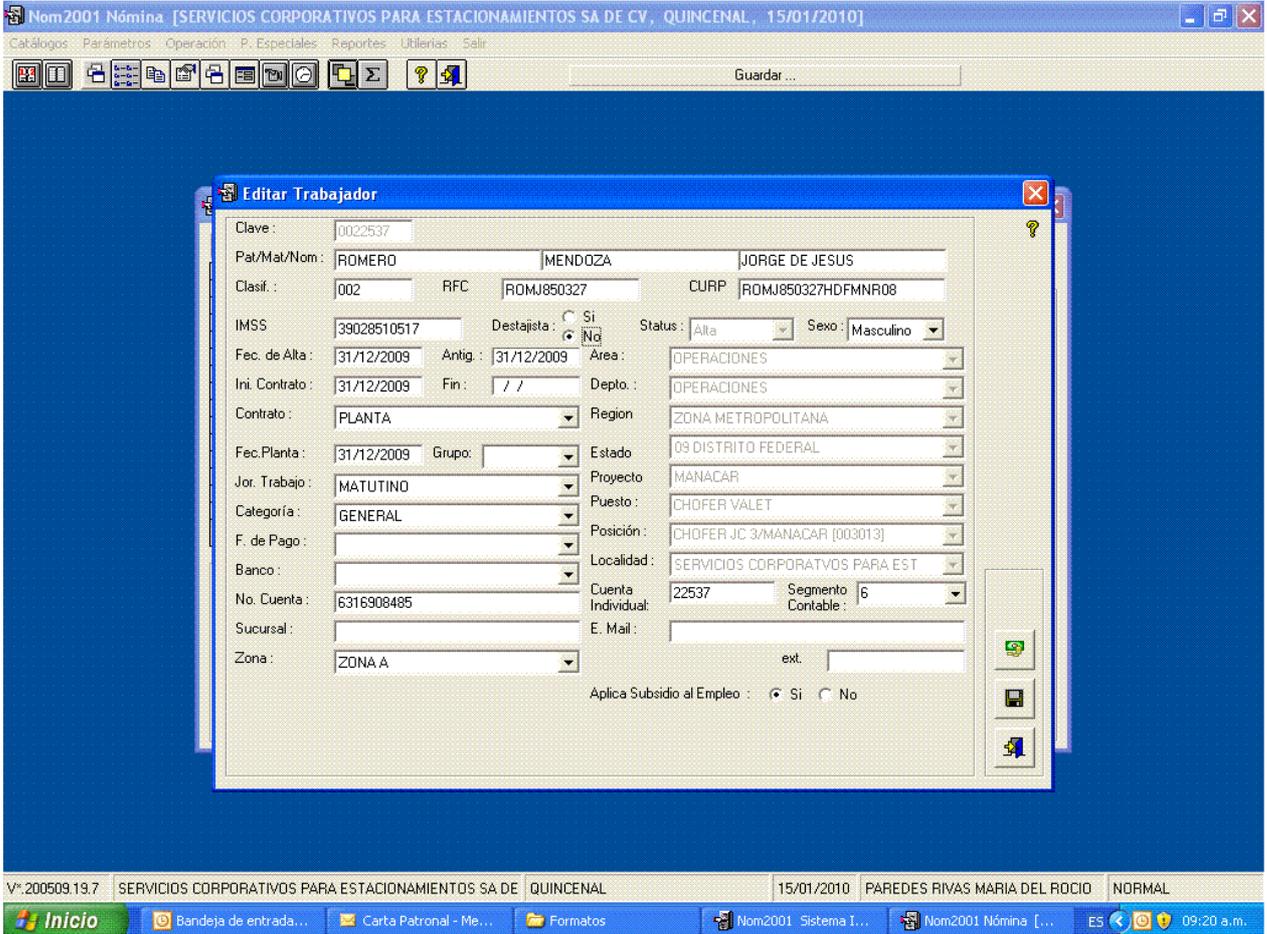
Búsqueda:

V*: 200509.19.7 SERVICIOS CORPORATIVOS PARA ESTACIONAMIENTOS SA DE QUINCENAL 15/01/2010 PAREDES RIVAS MARIA DEL ROCIO NORMAL

Inicio Bandeja de entrada... Carta Patronal - Me... Formatos Nom2001 Sistema I... Nom2001 Nómina [...]

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	ALTAS Y BAJAS EN EL NOM 2001	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-006	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 6 DE 24

7.1.2 En la siguiente pantalla ingresar los datos del trabajador y finalmente guardar el registro, dando un clic en el siguiente recuadro. 



Nom2001 Nómina [SERVICIOS CORPORATIVOS PARA ESTACIONAMIENTOS SA DE CV, QUINCENAL, 15/01/2010]

Catálogos Parámetros Operación P. Especiales Reportes Utilerías Salir

Guardar ...

Editar Trabajador

Clave : 0022537

Pat/Mat/Nom : ROMERO MENDOZA JORGE DE JESUS

Clasif. : 002 RFC : ROMJ850327 CURP : ROMJ850327HDFMNR08

IMSS : 39028510517 Destajista : Si No Status : Alta Sexo : Masculino

Fec. de Alta : 31/12/2009 Antig. : 31/12/2009 Área : OPERACIONES

Ini. Contrato : 31/12/2009 Fin. : / / Depto. : OPERACIONES

Contrato : PLANTA Region : ZONA METROPOLITANA

Fec.Planta : 31/12/2009 Grupo : Estado : 09 DISTRITO FEDERAL

Jor. Trabajo : MATUTINO Proyecto : MANACAR

Categoría : GENERAL Puesto : CHOFER VALET

F. de Pago : Posición : CHOFER JC 3/MANACAR (003013)

Banco : Localidad : SERVICIOS CORPORATIVOS PARA EST

No. Cuenta : 6316908485 Cuenta Individual : 22537 Segmento Contable : 6

Sucursal : E. Mail :

Zona : ZONA A ext. :

Aplica Subsidio al Empleo : Si No

V: 200509.19.7 SERVICIOS CORPORATIVOS PARA ESTACIONAMIENTOS SA DE QUINCENAL 15/01/2010 PAREDES RIVAS MARIA DEL ROCIO NORMAL

Inicio Bandeja de entrada... Carta Patronal - Me... Formatos Nom2001 Sistema I... Nom2001 Nómina [... ES 09:20 a.m.

	EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	ALTAS Y BAJAS EN EL NOM 2001	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
		DF-IT-006	FECHA DE REVISIÓN
		DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 7 DE 24

7.1.3 En la pantalla inicial se encuentra la celda buscar, teclear el numero de trabajador y seleccionar la fila, dar clic en dirección para abrir una nueva pantalla.

The screenshot shows a software application window titled 'Trabajadores' with a search bar containing '0022547'. Below the search bar are several buttons for filtering the results: 'Personales', 'Adicionales', 'Condiciones', 'Escolaridad', 'Familiares', 'Activos', 'Idiomas', 'Exp. Laboral', and 'Herramientas'. The main area displays a table of employee records.

Clave	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre (s)	Status	Tipo de Nómin
0022534	VALDEZ	ORTIZ	HECTOR	A	QUINCENAL
0022535	AVILA	GUTIERREZ	VERÓNICA	A	QUINCENAL
0022536	SANTIAGO	HERNANDEZ	JULIA	A	QUINCENAL
0022537	ROMERO	MENDOZA	JORGE DE JESUS	A	QUINCENAL
0022538	ESPINOSA	CORTE	OCTAVIO	A	QUINCENAL
0022540	GARZA	GARCIA	FANNY ELIZABETH	A	QUINCENAL
0022541	QUINTERO	ROJAS	MACIAL ADRIAN	A	QUINCENAL
0022542	BRIGIDO	RIDOS	BENIGNO	A	QUINCENAL
0022543	CARRILLO	ALCALA	EDUARDO	A	QUINCENAL
0022544	MORLAES	MORENO	ERNESTO VALENTIN	A	QUINCENAL
0022545	CRUZ	MALDONADO	RAUL PORFIRIO	A	QUINCENAL
0022546	ORTEGA	FONSECA	JOSE ELIAS	A	QUINCENAL
0022547	GAXIOLA	RODRIGUEZ	JESUS GASTON	A	QUINCENAL

	ALTAS Y BAJAS EN EL NOM 2001	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-006	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 8 DE 24

7.1.4 Capturar el domicilio del trabajador como se muestra a continuación finalmente dar clic en el siguiente icono, para guardar la información.

The screenshot shows the 'Trabajadores' window with a list of employees. The selected employee is GAXIOLA RODRIGUEZ JESUS GASTON. The detailed form for this employee is as follows:

Calle:	1ERA CDA DE LEANDRO VALLE	No. Ext./Int.:	9	CP.:	05410
Colonia:	ACOPILCO	Fec. Nac.:	04/05/1987		
Teléfonos:	58110871	Tipo de Salario:	Mixto		
Region:	MEXICO	Lugar de Residencia:	MEXICO		
Estado:	DISTRITO FEDERAL	Del./Mun.:	CUAJIMALPA DE MORELOS		
Estado Civil:	Soltero(a)	Fec. Mat.:	//	Régimen:	
Edificio:		Piso:			
Nacionalidad:	MEXICANA	No. Cred. IFE:			
Afore:		No. de Cartilla:			
No. Licencia:		No. de Cuenta:			
No. Pasaporte:		Fecha Vencimiento:	//		
No. Visa:		Fecha Vencimiento:	//		
Puestos de Preferencia (Plan de Carrera):		Sindicalizado:	<input checked="" type="radio"/> Si <input type="radio"/> No		
Compañía:					
Puesto:					
UMF:	000				
Teléfono Emergencia:		Contacto:			

NOTA: - Este Procedimiento se repite de igual manera para dar de alta a un trabajador de jornada reducida y confidencial, para asignar folios de estas dos jornadas es necesario basarse en el control consecutivo de la jornada quincenal.

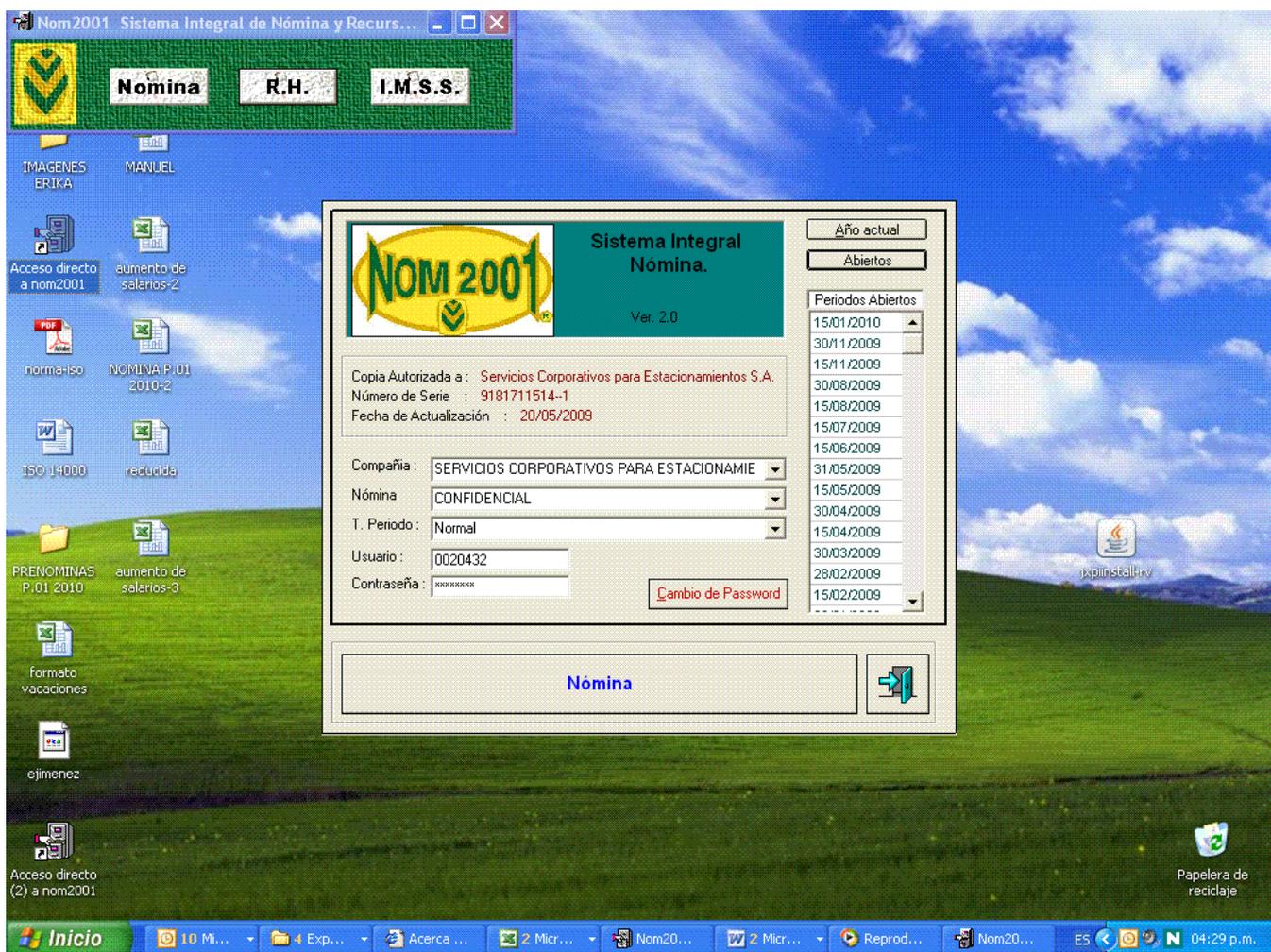
- Una vez terminado el procedimiento este movimiento será entregado al responsable de mesa de control para proceder con su expediente.

<p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	ALTAS Y BAJAS EN EL NOM 2001	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-006	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 9 DE 24

7.2 INSTRUCCIONES PARA DAR DE BAJA A EMPLEADOS EN EL SISTEMA NOM 2001.

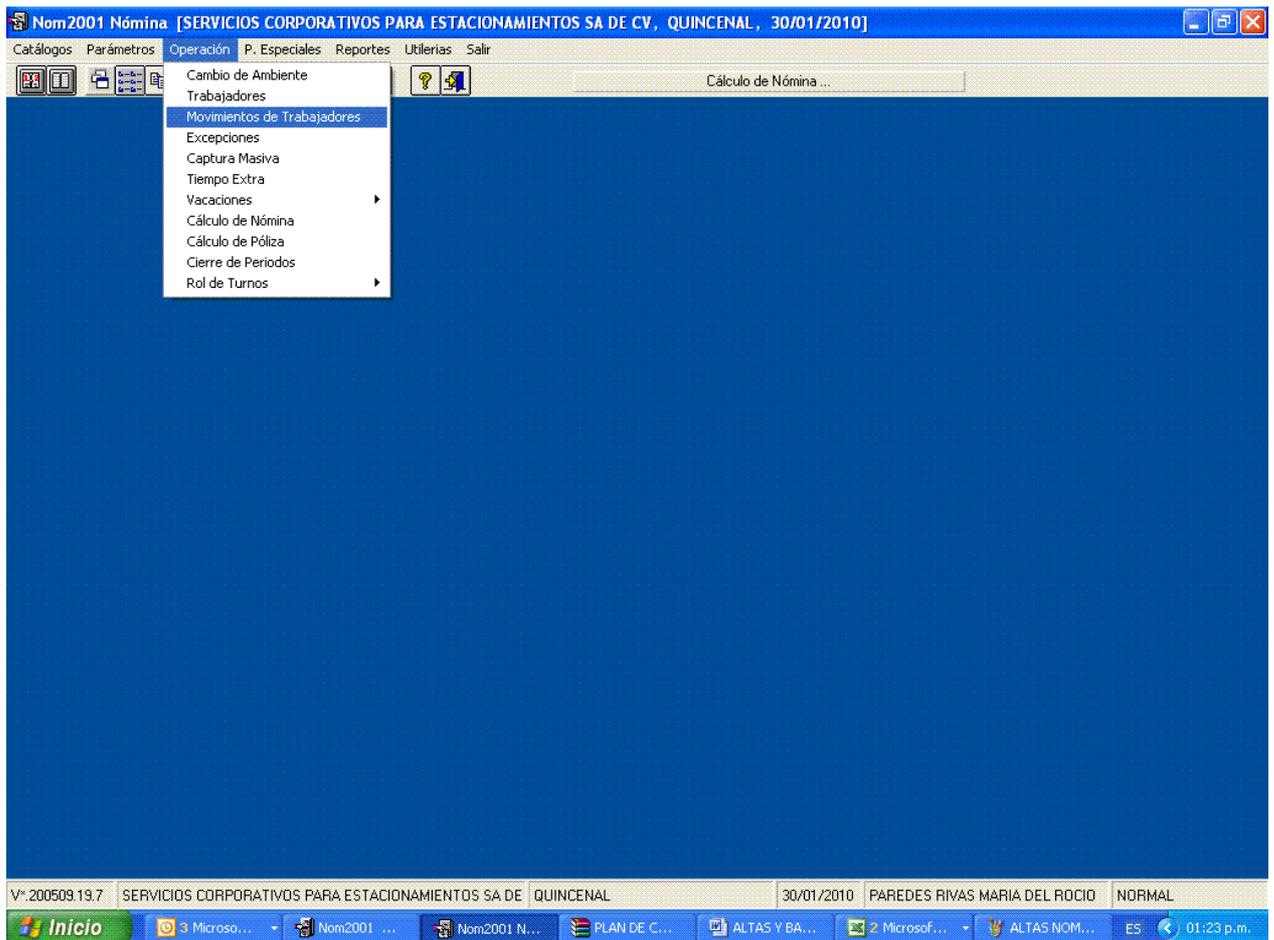
7.2.1 Abrir el sistema NOM 2001 en nominas, en el periodo, tipo de nomina y jornada donde se desee ingresar el memo de descuento, dar clic en el

rectángulo inferior.



<p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	<p>ALTAS Y BAJAS EN EL NOM 2001</p>	<p>FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009</p>
	<p>DF-IT-006</p>	<p>FECHA DE REVISIÓN</p>
	<p>DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS</p>	<p>No. Revisión : 0</p> <p>HOJA 10 DE 24</p>

7.2.3 En el menú **operaciones**, dar clic en **MOVIMIENTOS DE TRABAJADORES**.





EMPRESA
ADMINISTRADORA DE
ESTACIONAMIENTOS

ALTAS Y BAJAS EN
EL NOM
2001

FECHA DE EMISIÓN:
Noviembre 2009

DF-IT-006

FECHA DE REVISIÓN

DIRECCIÓN DE
FINANZAS/NOMINAS

No. Revisión : 0

HOJA 11 DE 24

7.2.4 En la celda **BUSQUEDA**, teclear el numero de trabajador y seleccionar la fila del trabajador a dar de baja dar clic en  para pasar a otra pantalla.

Clave	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)	Statu
0022507	DE LA ROSA	GONZALEZ	CARLOS ISAIAS	B
0022508	MARTINEZ	PICHARDO	DIEGO OMAR	A
0022509	CUNILLE	DE LA TORRE	ALEJANDRO	B
0022510	CORTES	MENDOZA	FERMIN	A
0022511	FERNANDEZ	ARMENTA	ELIZABETH	B
0022512	MAYORGA	VILLANUEVA	AZAZEL ELIUD	A
0022513	MEDINA	COCOLETZI	JORGE	A
0022514	PEDRAZA	GARDUÑO	VICTOR	B
0022515	BENITEZ	GALVAN	LUIS MANUEL	A
0022516	ZAMORA	GARCIA	LORENA	A
0022517	LEON	TORRES	GUMERCINDO LAZARO	A

Búsqueda
22517

	EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	ALTAS Y BAJAS EN EL NOM 2001	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
		DF-IT-006	FECHA DE REVISIÓN
		DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
		HOJA 12 DE 24	

7.2.5 Seleccionar la opción **baja**, e ingresar la fecha del movimiento solicitado, dar clic en el icono siguiente.

Movimientos de Trabajador

0022517 - LEON TORRES GUMERCINDO LAZARO

Compañía: 001 - SERVICIOS CORPORATIVOS PARA ESTACIONAMIENTOS SA DE CV
 Área: 007 - OPERACIONES
 Departamento: 001 - OPERACIONES
 Puesto: 000034 - CHOFER VALET
 Localidad: 001 - SERVICIOS CORPORATIVOS PARA EST
 T. Nómina: 00001 - QUINCENAL
 Posición: 002967 CHOFER JC 1/MEDICA SUR
 Region: 001 - ZONA METROPOLITANA
 Estado: 001 - 09 DISTRITO FEDERAL
 Proyecto: 00030 - MEDICA SUR

Movimiento: Fecha de Baja:

Compañía:

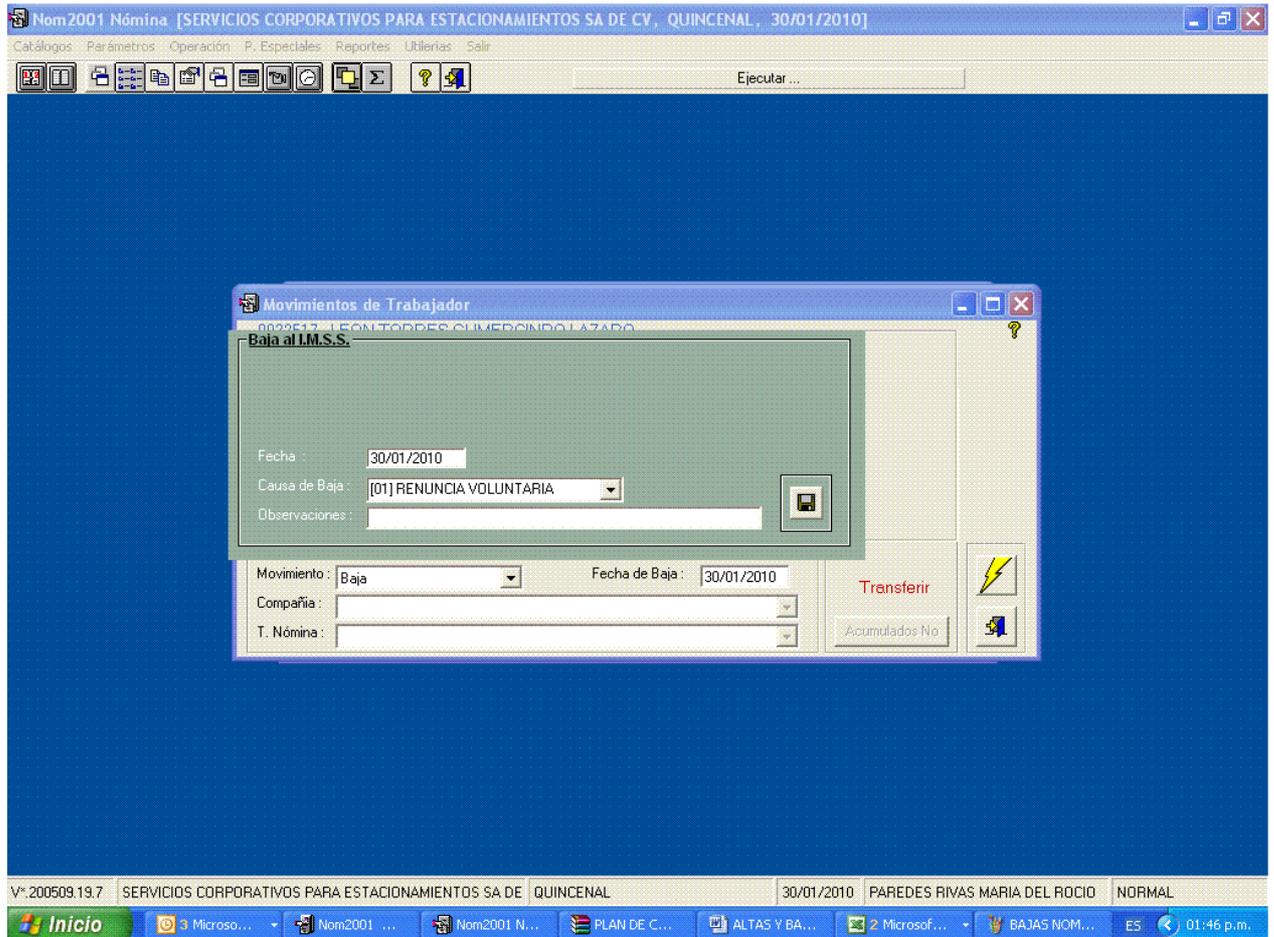
T. Nómina:

V#: 200509.19.7 SERVICIOS CORPORATIVOS PARA ESTACIONAMIENTOS SA DE QUINCENAL 30/01/2010 PAREDES RIVAS MARIA DEL ROCIO NORMAL

Inicio Microsoft O... Nom2001 Siste... Nom2001 Nóm... PLAN DE CALID... ALTAS Y BAJAS... Microsoft O... E5 01:43 p.m.

	ALTAS Y BAJAS EN EL NOM 2001	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-006	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 13 DE 24

7.2.6 En la pantalla **baja al I.M.S.S**, ingresar fecha de baja del movimiento y seleccionar en la siguiente celda la **causa de la baja**, finalmente dar clic en el recuadro  para guardar el movimiento de baja.



NOTA: - Este Procedimiento se repite de igual manera para dar de alta a un trabajador de jornada reducida y confidencial, para asignar folios de estas dos jornadas es necesario basarse en el control consecutivo de la jornada quincenal.

	EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	ALTAS Y BAJAS EN EL NOM 2001	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
		DF-IT-006	FECHA DE REVISIÓN
		DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
		HOJA 14 DE 24	

7.3 CALCULO DE FINIQUITOS.

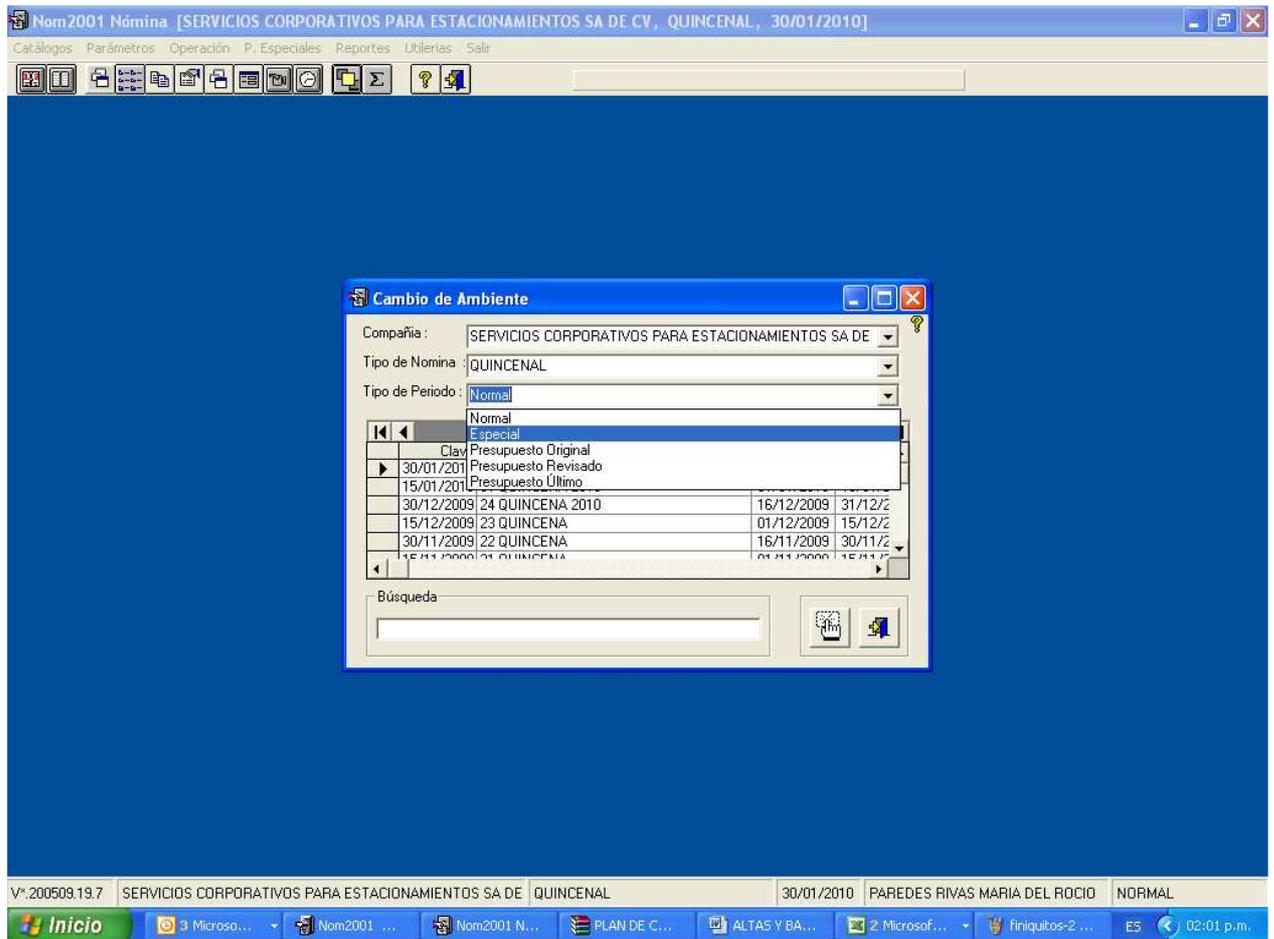
7.3.1 Para el cálculo de finiquito el estatus del empleado tendrá que estar en **F (finiquito)**.

The screenshot shows a software interface for managing workers. A window titled 'Reubicación de Trabajadores' is open, displaying a table of workers. The table has columns for 'Clave', 'Apellido Paterno', 'Apellido Materno', 'Nombre (s)', and 'Statu'. The worker with ID 0018352, SALAZAR SIXTOS CARLOS, is highlighted in blue, and his status is 'F'. Other workers listed include EDGAR EFREN, KARLA, JONATHAN MANUEL, GUILLERMO, ERNESTO, MELITON JOSE, INES ANGELINA, RAFAEL, CLAUDIA, and EMETERIO.

Clave	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre (s)	Statu
0016018	PEÑA	SILVA	EDGAR EFREN	B
0021058	HERRERA	SILVA	KARLA	B
0020203	ARCE	SILVA	JONATHAN MANUEL	B
0019496	MENDIOLA	SILVA	GUILLERMO	B
0021695	DIAZ	SILVA	ERNESTO	B
0021894	LEON	SILVESTRE	MELITON JOSE	A
0018119	AGUILAR	SIMON	INES ANGELINA	B
0018352	SALAZAR	SIXTOS	CARLOS	F
0021143	NUÑEZ	SOBERANES	RAFAEL	B
0018880	LOPEZ	SOLANO	CLAUDIA	A
0015154	CAMPOS	SOLANO	EMETERIO	B

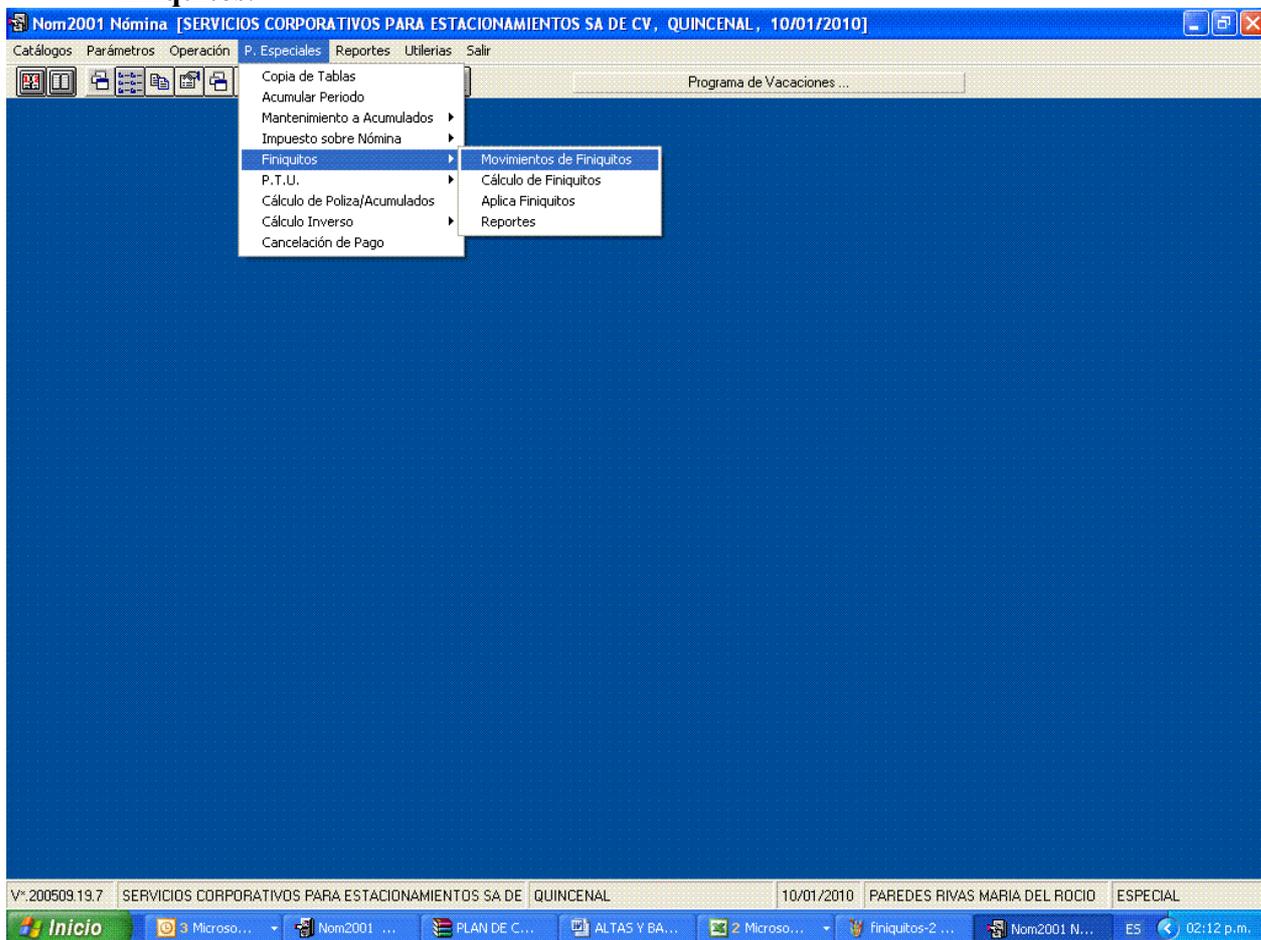
	EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	ALTAS Y BAJAS EN EL NOM 2001	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
		DF-IT-006	FECHA DE REVISIÓN
		DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 15 DE 24

7.3.2 En el menú operaciones, seleccionar la opción cambio de ambiente, dar clic en **tipo de nomina** y seleccionar la opción especial en tipo de periodo, finalmente seleccionar el periodo actual y dar clic en el siguiente icono.



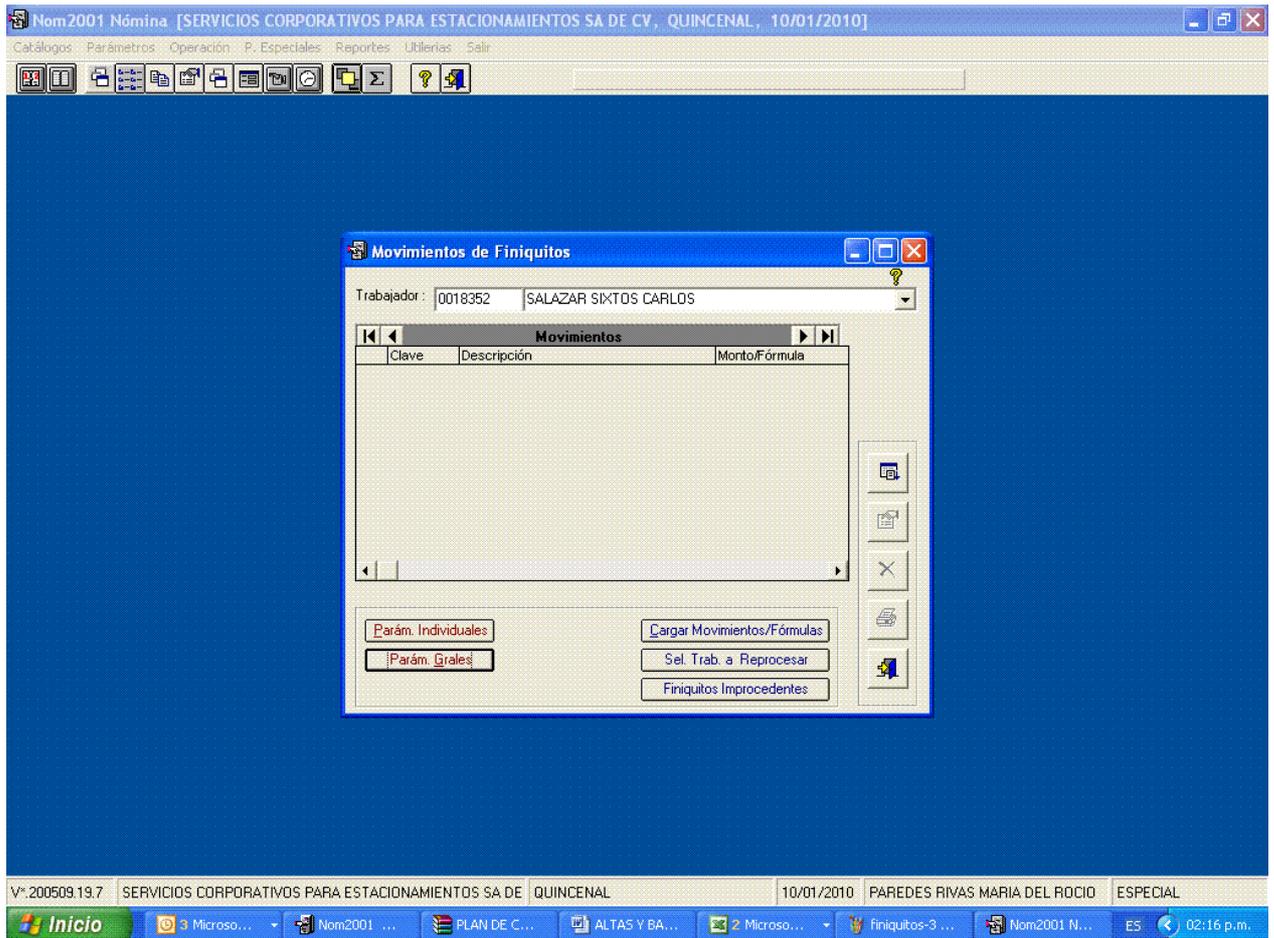
<p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	ALTAS Y BAJAS EN EL NOM 2001	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-006	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 16 DE 24

7.3.3 En el menú **P. Especiales**, seleccionar **finiquitos** y dar clic en **movimientos de finiquitos**.



	EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	ALTAS Y BAJAS EN EL NOM 2001	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
		DF-IT-006	FECHA DE REVISIÓN
		DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 17 DE 24

7.3.4 Teclar el número del **trabajador** para el cálculo de finiquito, seleccionar la opción **parámetros individuales** y dar clic en el cuadro superior derecho.





EMPRESA
ADMINISTRADORA DE
ESTACIONAMIENTOS

ALTAS Y BAJAS EN
EL NOM
2001

FECHA DE EMISIÓN:
Noviembre 2009

DF-IT-006

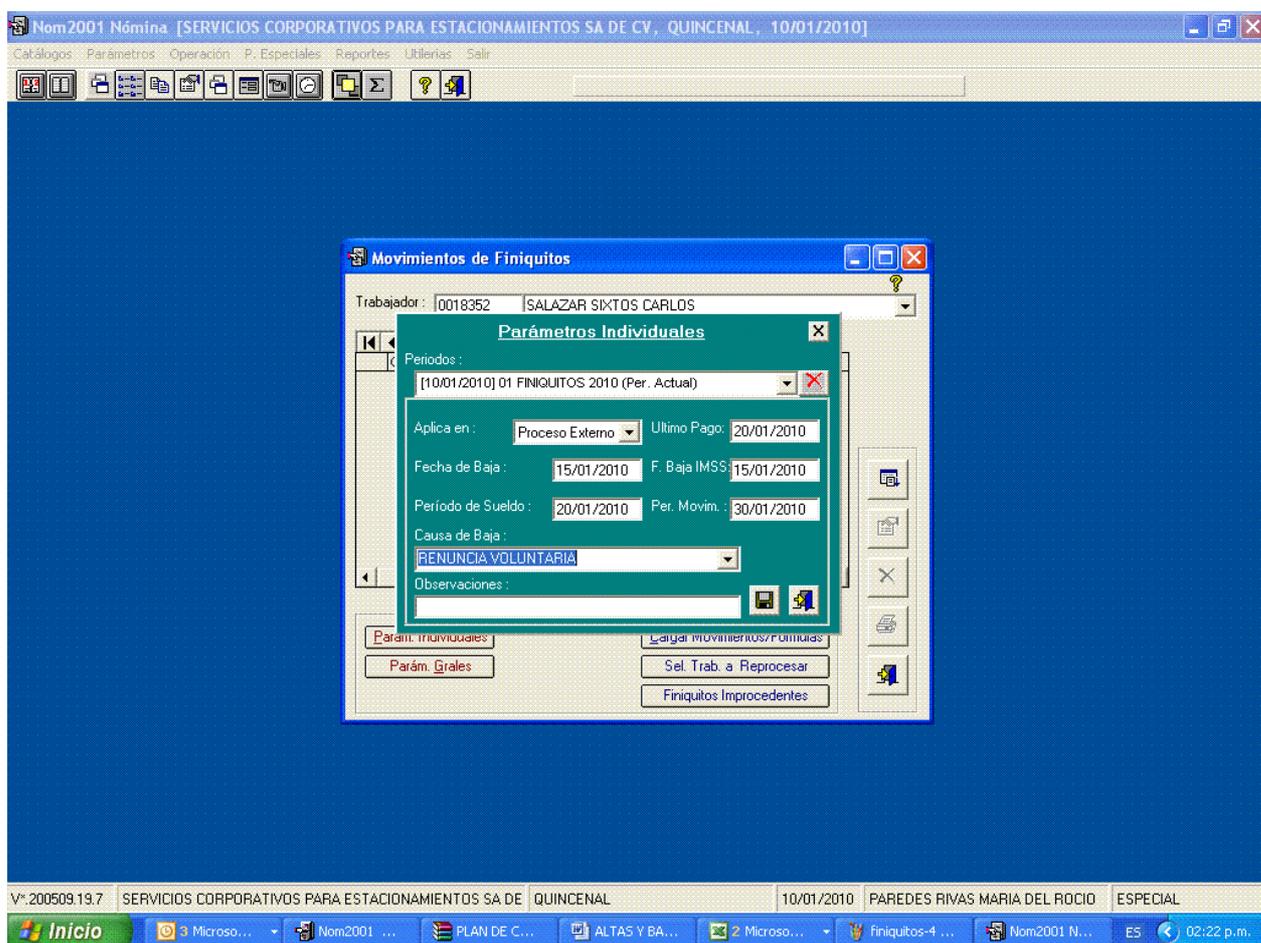
FECHA DE REVISIÓN

DIRECCIÓN DE
FINANZAS/NOMINAS

No. Revisión : 0

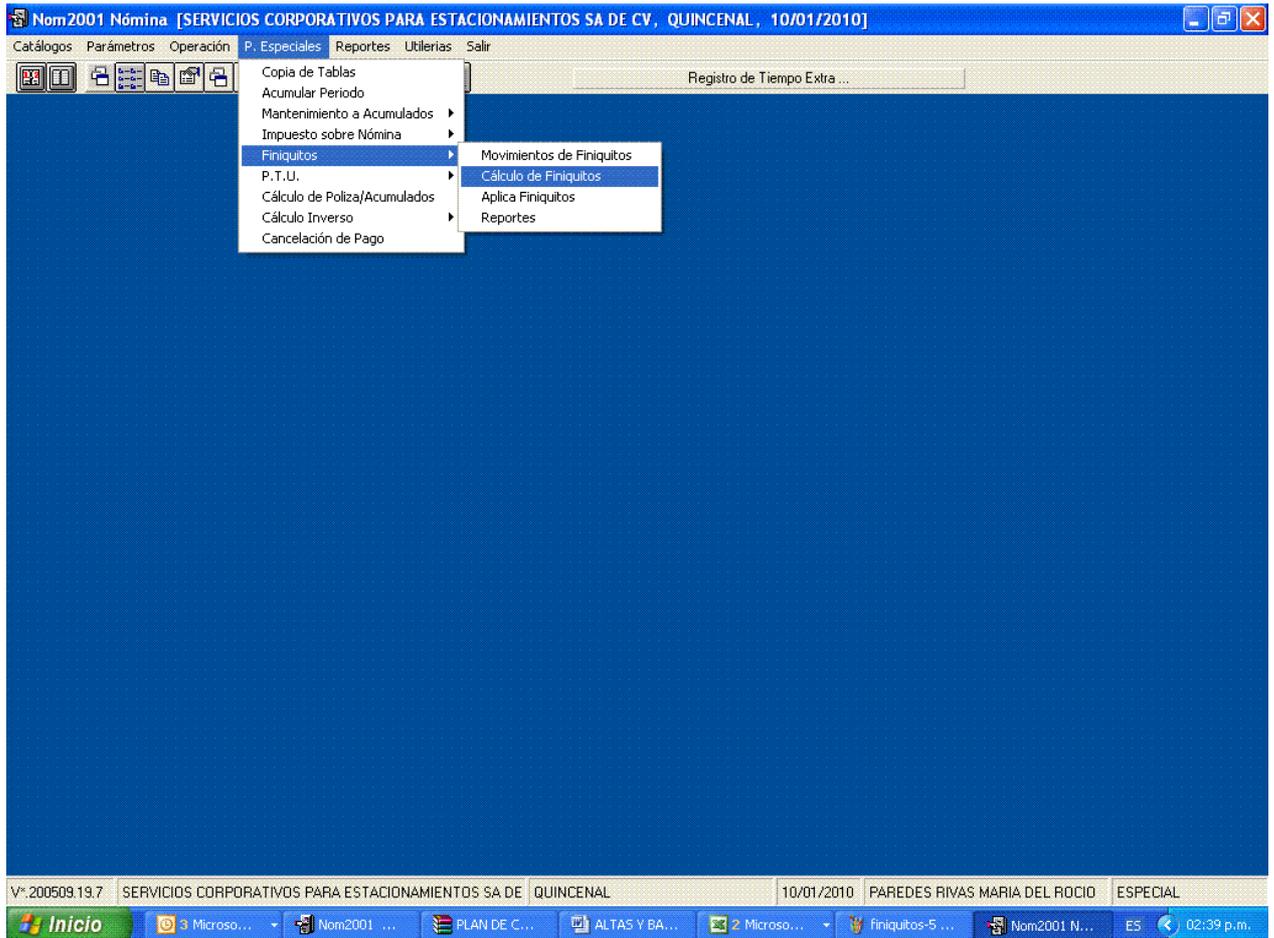
HOJA 18 DE 24

7.3.5 En parámetros individuales ingresar el **ultimo pago** de quincena que se le realizo al empleado **fecha de baja** del movimiento solicitado, en **fecha de baja IMSS**, es igual a la fecha de baja del movimiento, en el **periodo de sueldo** es igual al la fecha ingresada en el ultimo pago y en periodo movimiento, ingresar el periodo actual donde se este aplicando el finiquito, seleccionar la **causa de baja**, renuncia voluntaria, finalmente guardar movimiento seleccionando el siguiente icono. 



<p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	<p>ALTAS Y BAJAS EN EL NOM 2001</p>	<p>FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009</p>
	<p>DF-IT-006</p>	<p>FECHA DE REVISIÓN</p>
	<p>DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS</p>	<p>No. Revisión : 0 HOJA 19 DE 24</p>

7.3.6 Ir al menú **p. Especial**, seleccionar **finiquitos** y dar clic en **cálculo de finiquitos**.





EMPRESA
ADMINISTRADORA DE
ESTACIONAMIENTOS

ALTAS Y BAJAS EN
EL NOM
2001

FECHA DE EMISIÓN:
Noviembre 2009

DF-IT-006

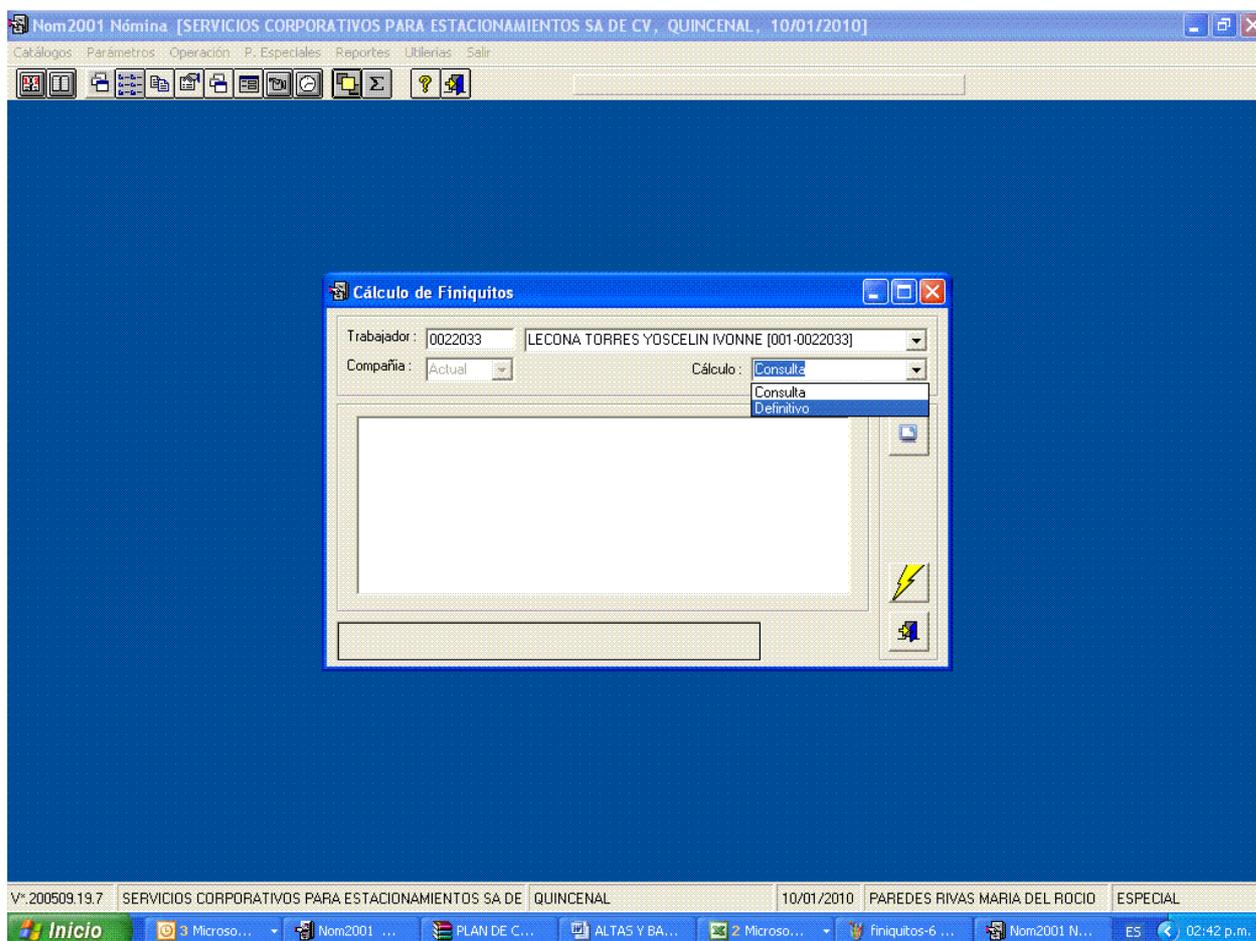
FECHA DE REVISIÓN

DIRECCIÓN DE
FINANZAS/NOMINAS

No. Revisión : 0

HOJA 20 DE 24

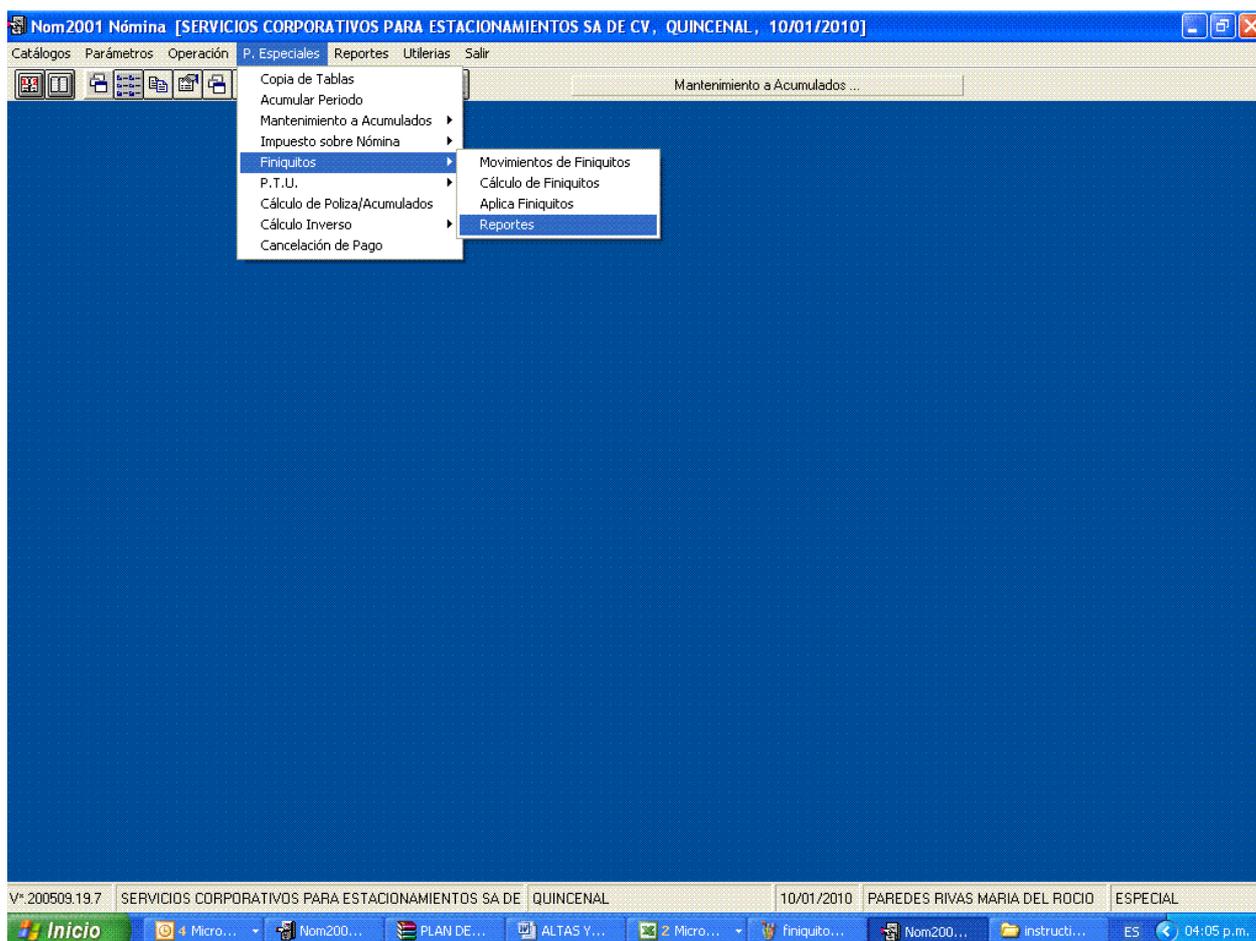
7.3.7 En calculo finiquito, ingresar el numero de trabajador al que se desea calcular el finiquito, seleccionar **calculo** definitivo, y dar clic en el siguiente icono. 



	EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	ALTAS Y BAJAS EN EL NOM 2001	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
		DF-IT-006	FECHA DE REVISIÓN
		DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 21 DE 24

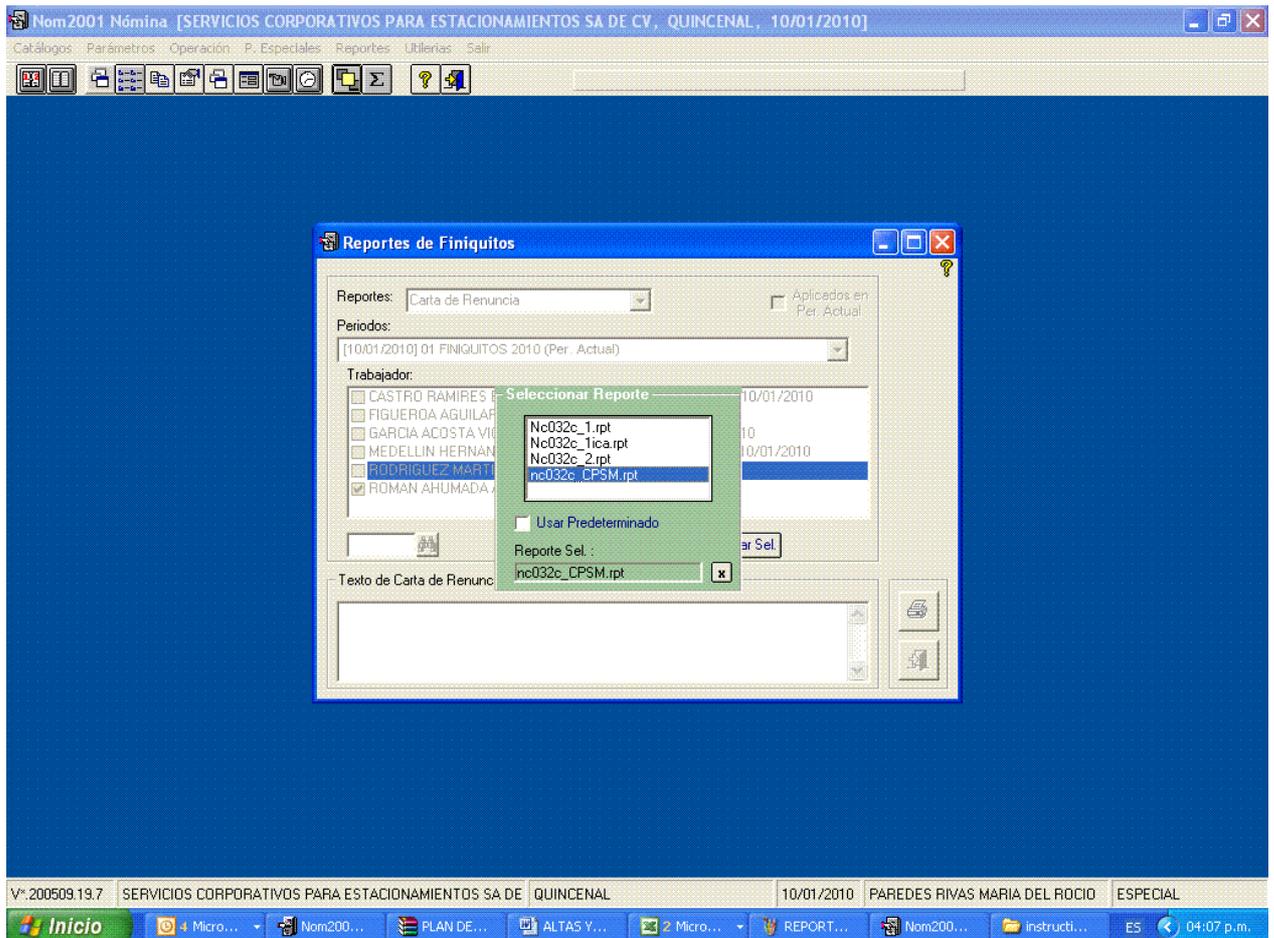
7.4 IMPRESIÓN Y DESGLOSE DE FINIQUITO.

7.4.1 Abrir el menú **P. especial**, seleccionar **finiquito** y dar clic en **reporte**.



	EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	ALTAS Y BAJAS EN EL NOM 2001	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
		DF-IT-006	FECHA DE REVISIÓN
		DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 22 DE 24

7.4.2 Del menú Reportes de finiquito seleccionar en **reportes** carta de renuncia, el periodo actual y activar el trabajador con finiquito por último seleccionar el siguiente tipo de reporte **nc032c_CPSM.rpt** dar clic en impresión.



Nota: el reporte entregado al trabajador se imprime el reporte; carta de renuncia y el reporte; desglose de finiquito, para sacar este último reporte se repite el paso 4.2 seleccionando el desglose de finiquito.



EMPRESA
ADMINISTRADORA DE
ESTACIONAMIENTOS

ALTAS Y BAJAS EN
EL NOM
2001

FECHA DE EMISIÓN:
Noviembre 2009

DF-IT-006

FECHA DE REVISIÓN

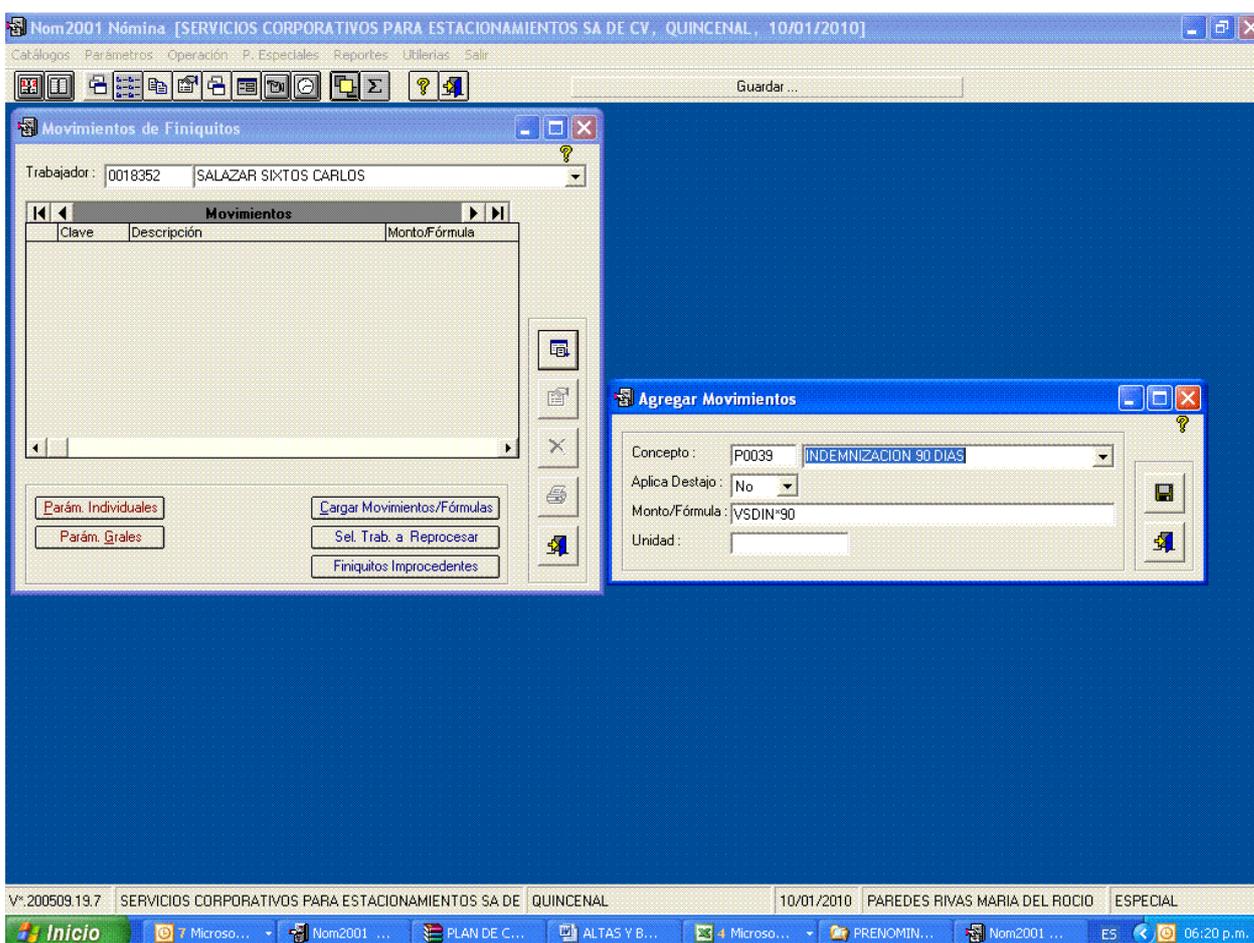
DIRECCIÓN DE
FINANZAS/NOMINAS

No. Revisión : 0

HOJA 23 DE 24

7.5 CALCULO DE LIQUIDACION.

7.5.1 Para el calculo de liquidación se repite el mismo paso que se aplica para calcular finiquitos (paso 3), la diferencia es que en liquidación en el menú Movimientos de finiquitos se agregan los 90 días de indemnización. Seleccionar el recuadro siguiente.



Nota: una vez terminada los cálculos de finiquitos y/o liquidación son entregados a Recursos humanos para su entrega.

 <p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	ALTAS Y BAJAS EN EL NOM 2001	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-006	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
		HOJA 24 DE 24

8.0 Documentos de referencia.

Documentos	Código (cuando aplique)
INSTRUCTIVO ALTAS Y BAJAS EN EL NOM 2001	DF-IT-006

9.0 Control de cambios.

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
0	Diciembre 2009	



EMPRESA
ADMINISTRADORA DE
ESTACIONAMIENTOS

**ALTAS Y BAJAS EN
EL IMSS**

**FECHA DE EMISIÓN:
Noviembre 2009**

DF-IT-008

FECHA DE REVISIÓN

**DIRECCIÓN DE
FINANZAS/NOMINAS**

No. Revisión : 0

HOJA 1 DE 13

ALTAS Y BAJAS EN EL IMSS ISO 9001-2008 // NMX-CC-9001-IMNC-2008

Elaborado Por:

Revisado Por:

Director de Finanzas

Gerente de Calidad

Aprobado Por:

Director General



EMPRESA
ADMINISTRADORA DE
ESTACIONAMIENTOS

**ALTAS Y BAJAS EN
EL IMSS**

**FECHA DE EMISIÓN:
Noviembre 2009**

DF-IT-008

FECHA DE REVISIÓN

**DIRECCIÓN DE
FINANZAS/NOMINAS**

No. Revisión : 0

HOJA 2 DE 13

1.0 Objetivo.

Dar de alta a todos los trabajadores que ingresan a la Empresa Administradora de Estacionamiento en el Instituto Mexicano del Seguro Social y así obtener asistencia medica para cada uno de los trabajadores.

2.0 Alcance

Todo el personal que labora dentro de EAE.

3.0 Documentos Requeridos.

CODIGO	DOCUMENTO
DF-FO-001	Formato alta de personal
DF-FO-002	Formato Baja de personal

4.0 Definiciones

IDSE: IMSS desde su empresa.

IMSS: Instituto Mexicano del Seguro Social.

5.0 Responsabilidades

Responsable	Responsabilidad
Analista de IMSS	Activar, dar baja o modificar el salario de los trabajadores ante el IMSS electrónicamente por medio de IDSE (IMSS desde su empresa). Cargar el SUA (Sistema Único de Autodeterminación) con los movimientos enviados al IMSS. Tramitar las autorizaciones permanentes de los trabajadores foráneos para que puedan recibir la atención medica en su clínica. Elaborar conciliación de la Emisión Mensual y/o Bimestral que emite el IMSS cada mes contra el pago generado por la base de datos del SUA.

6.0 Diagrama de flujo.

No aplica

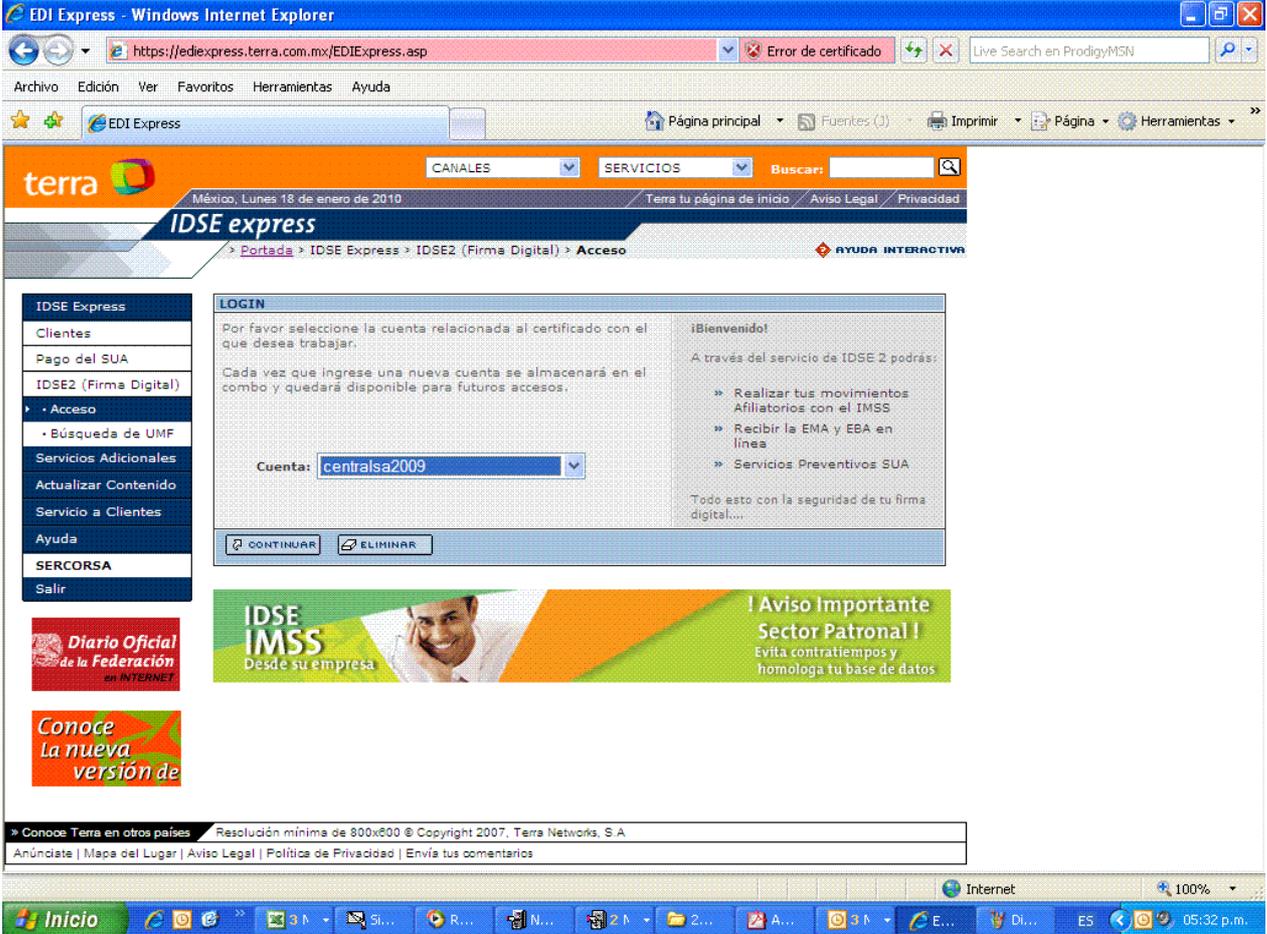
<p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	ALTAS Y BAJAS EN EL IMSS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-008	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 3 DE 13

7.0 INSTRUCCIÓN PARA DAR DE ALTA A TRABAJADORES EN ELIMSS

7.1 Abrir la pagina del **IDSE**, dar clic en idse IMSS.

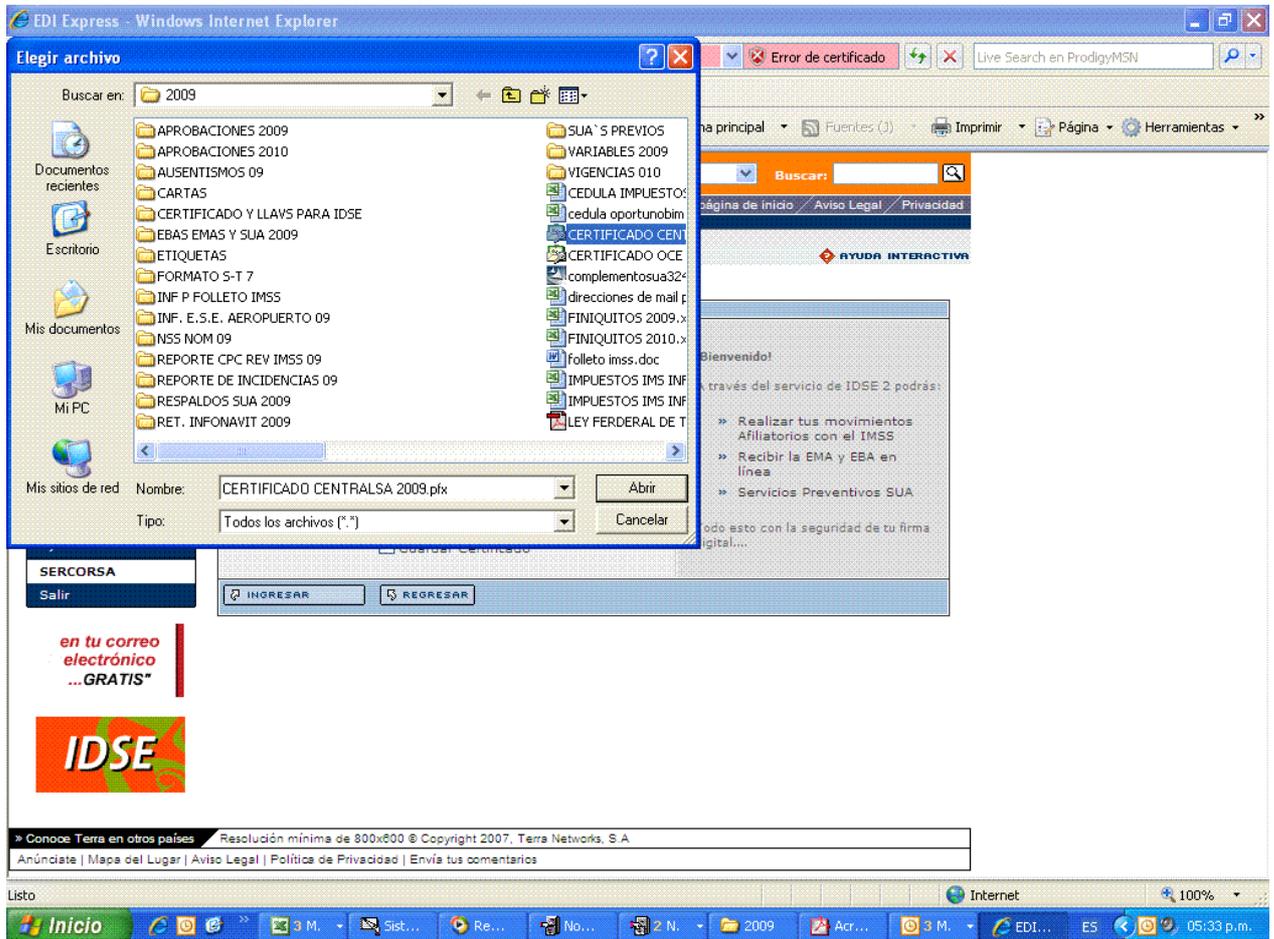
 <p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	ALTAS Y BAJAS EN EL IMSS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-008	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 4 DE 13

7.1.2 Ingresar la cuenta de la empresa, y dar clic en continuar.



	EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	ALTAS Y BAJAS EN EL IMSS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
		DF-IT-008	FECHA DE REVISIÓN
		DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
			HOJA 5 DE 13

7.13 ingresar el certificado de la empresa guardado en la carpeta 2009.



	ALTAS Y BAJAS EN EL IMSS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-008	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
		HOJA 6 DE 13

7.1.4 En el menú **captura movimiento**, seleccionar en tipo de movimiento alta y llenar los demás datos solicitados. Dar clic en icono agregar.

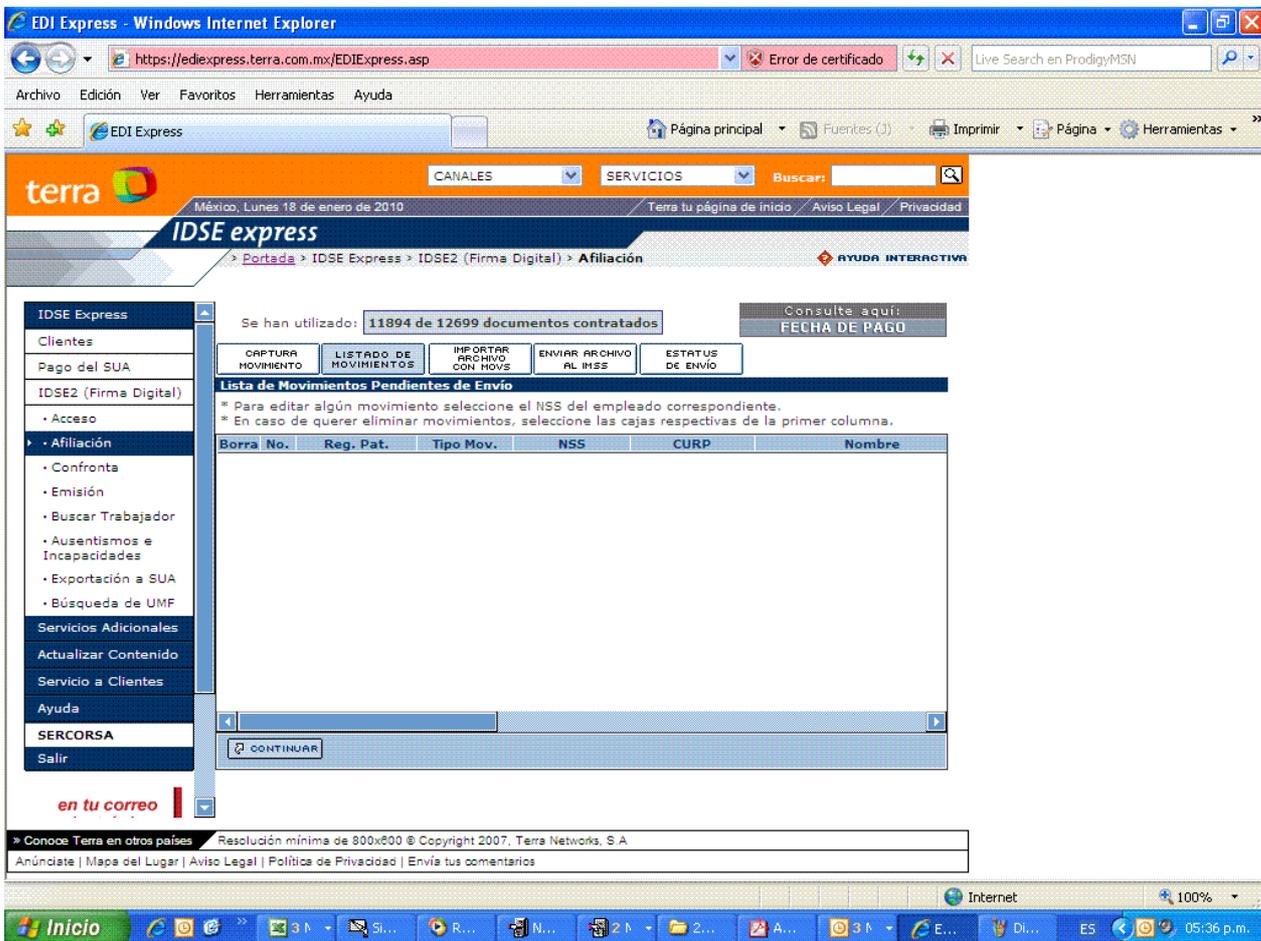
The screenshot shows the EDI Express web application in a Windows Internet Explorer browser. The page title is "IDI Express - Windows Internet Explorer" and the URL is "https://edexpress.terra.com.mx/EDIExpress.asp". The browser shows a search bar with "Error de certificado" and "Live Search en ProdigyMSN". The page header includes "terra" logo, "CANALES", "SERVICIOS", and a search bar. The main content area is titled "IDSE express" and "Afilación". A sidebar on the left contains a menu with options like "Clientes", "Pago del SUA", "IDSE2 (Firma Digital)", "Acceso", "Afilación", "Confronta", "Emisión", "Buscar Trabajador", "Ausentismos e Incapacidades", "Exportación a SUA", "Búsqueda de UMF", "Servicios Adicionales", "Actualizar Contenido", "Servicio a Clientes", "Ayuda", "SERCORSA", and "Salir". The main form area is titled "Captura de Movimientos" and contains the following fields:

- Reg. Patronal: Y6424178108
- Tipo Movimiento: 08-Reingreso
- NSS: [Empty]
- Curp: [Empty]
- Apellido Paterno: [Empty]
- Apellido Materno: [Empty]
- Nombre: [Empty]
- Salario Diario Int.: 0.00
- Tipo de Salario: 0-Salario Fijo
- Fecha Movimiento: 18/01/2010
- Causa de Baja: 0-No Aplica
- Unidad Médica: 000
- Clave Trabajador: [Empty]
- Tipo Trabajador: - Seleccione uno -
- Semana Reducida: Semana normal

Buttons at the bottom of the form include "AGREGAR", "ELIMINAR", and "NUEVO". The page footer contains copyright information for Terra Networks, S.A. and a resolution of 800x800. The Windows taskbar at the bottom shows the Start button, several application icons, and the system tray with the time 05:34 p.m.

 <p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	ALTAS Y BAJAS EN EL IMSS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-008	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 7 DE 13

7.1.5 Verificar que se haya capturado, dar clic en el menú **listado de movimiento**.



Se han utilizado: 11894 de 12699 documentos contratados

Consulte aquí: **FECHA DE PAGO**

Lista de Movimientos Pendientes de Envío

* Para editar algún movimiento seleccione el NSS del empleado correspondiente.
* En caso de querer eliminar movimientos, seleccione las cajas respectivas de la primera columna.

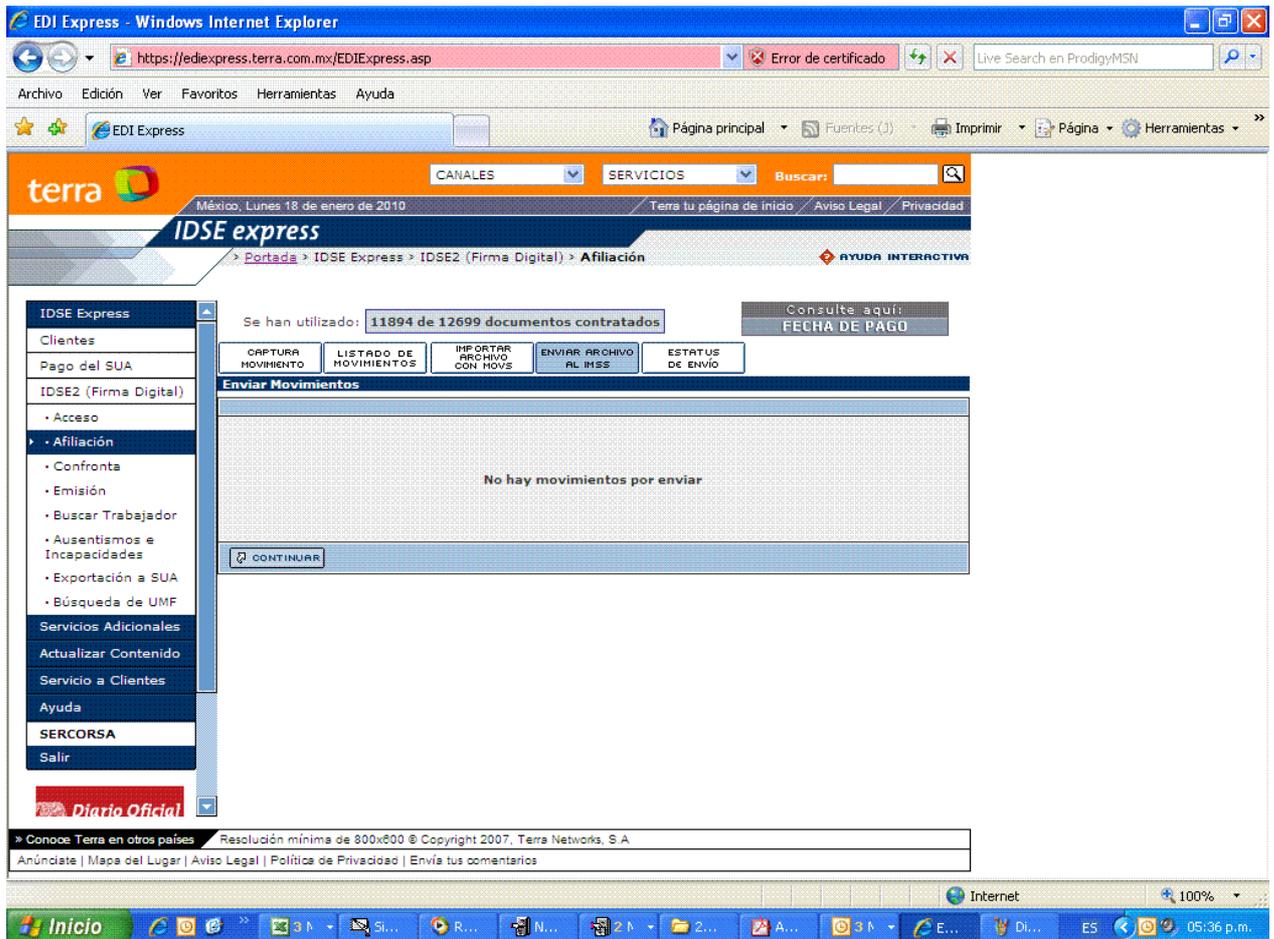
Borra	No.	Reg. Pat.	Tipo Mov.	NSS	CURP	Nombre
[CONTINUAR]						

en tu correo

Conoce Terra en otros países | Resolución mínima de 800x800 © Copyright 2007, Terra Networks, S.A
Anúnciate | Mapa del Lugar | Aviso Legal | Política de Privacidad | Envía tus comentarios

	ALTAS Y BAJAS EN EL IMSS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-008	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 8 DE 13

7.1.6 Una vez que se ha ingresado el movimiento de alta, dar clic en el menú **enviar archivo al IMSS**.



Nota: una vez que se envía los archivos al IMSS, notifica un numero de folio de todos los movimientos ingresado al sistema como son; altas, modificaciones y bajas.

<p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	ALTAS Y BAJAS EN EL IMSS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-008	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 9 DE 13

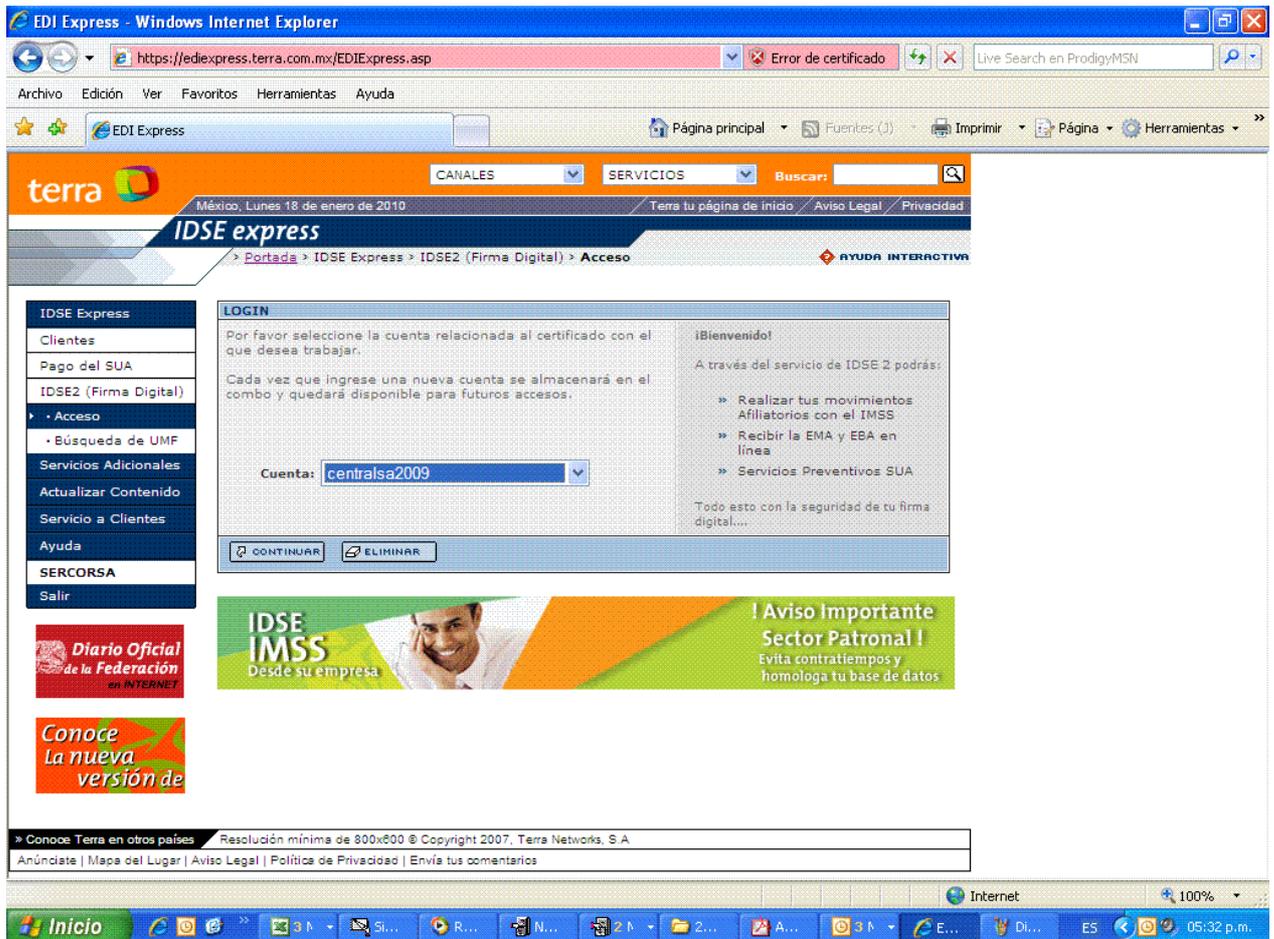
7.2 INSTRUCCIONES PARA DAR DE BAJA A EMPLEADOS EN EL IMSS.

8.1 Abrir la pagina del **IDSE**, dar clic en idse IMSS.

The screenshot shows a Windows Internet Explorer browser window displaying the Terra SIRH website. The address bar shows the URL <http://www.terra.com.mx/sirh/>. The website header includes the Terra logo and a search bar. The main content area features a large banner for the 'Sistema Integral de Recursos Humanos' (SIRH) with the SIRH logo. Below the banner, there is a navigation menu on the left with options like 'Portada', 'IDSE', 'Contratos', 'Formatos', 'Asesoría Legal', 'Capacitación', 'Calendario', 'Infonavit', 'Afores', and 'Artículos Especializados'. The main content area is divided into several sections: a central section for 'Sistema Integral de Recursos Humanos' with a description of IDSE, a 'Productos' section for 'IDSE IMSS Desde Su Empresa' which states that users can perform re-entry, modification, and leave processes 24/7 from any internet-connected computer, and several sidebars including 'ENTRA AL CHAT DE AYUDA INTERACTIVA', 'PREGÚNTALE A TU ABOGADO AYUDA LEGAL EN LÍNEA', and 'Tips'.

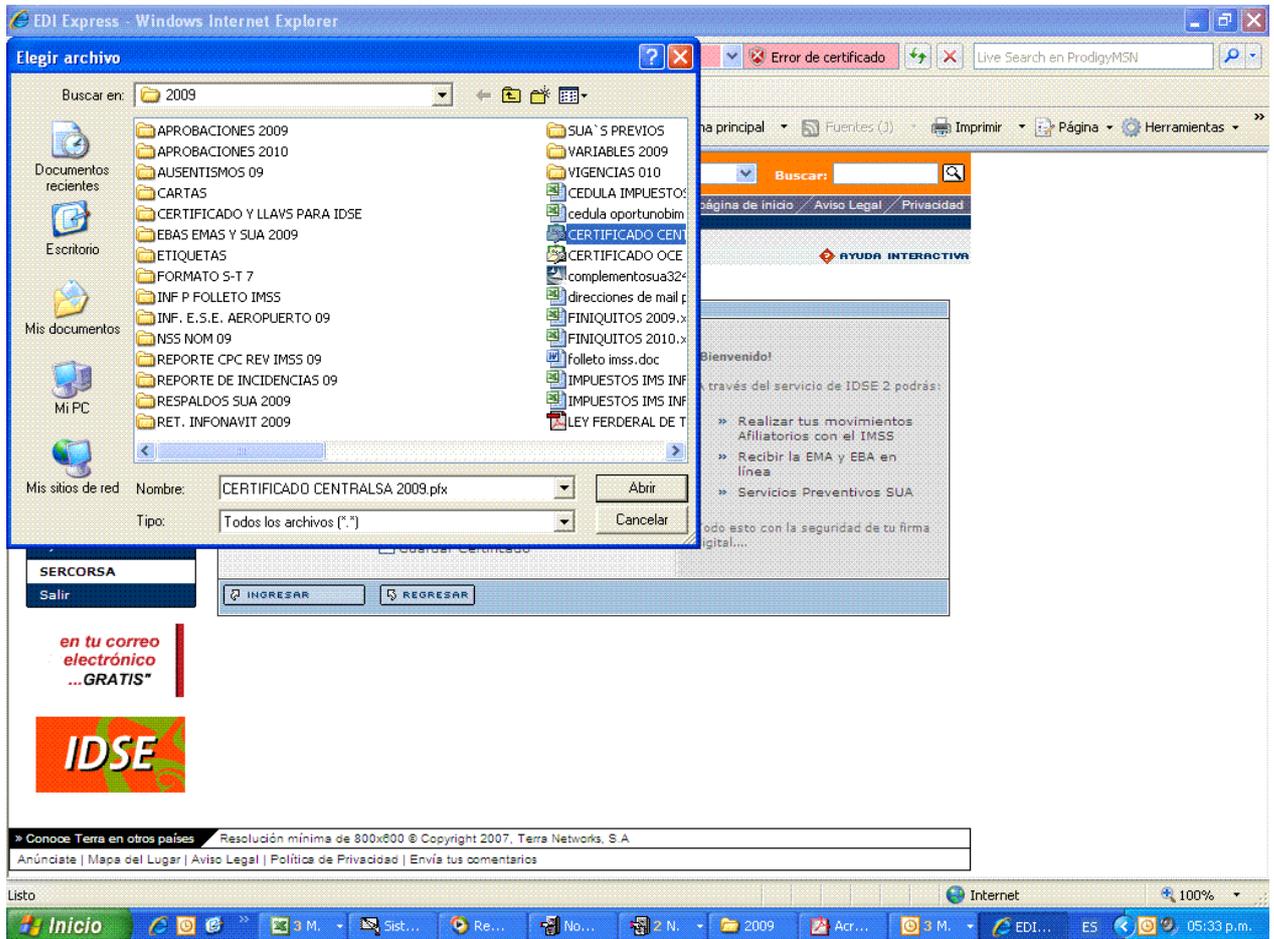
 <p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	ALTAS Y BAJAS EN EL IMSS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-008	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 10 DE 13

7.2.1 Ingresar la cuenta de la empresa, y dar clic en continuar.



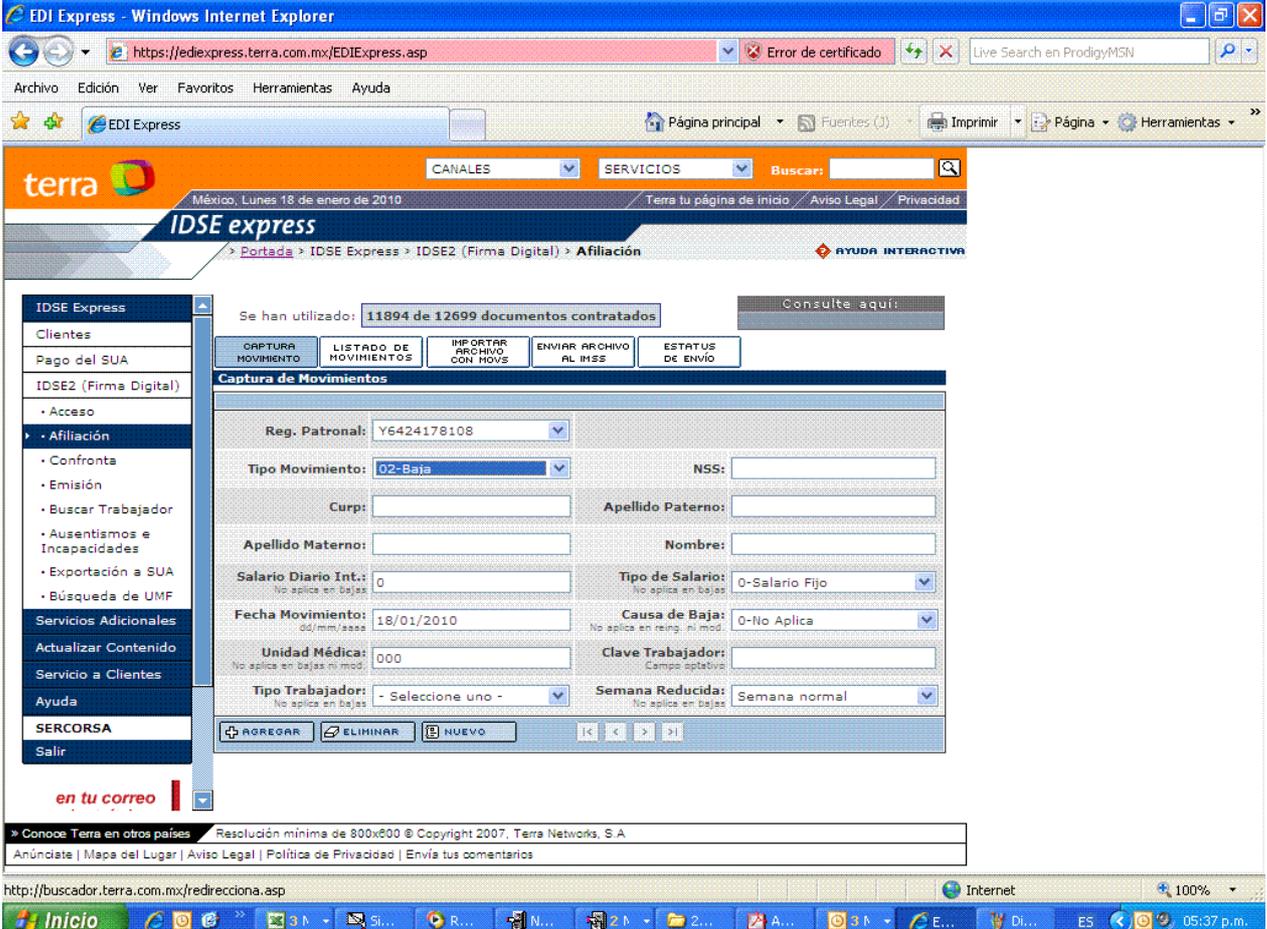
<p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	ALTAS Y BAJAS EN EL IMSS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-008	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 11 DE 13

7.2.2 Ingresar el certificado de la empresa guardado en la carpeta 2009.



 <p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	ALTAS Y BAJAS EN EL IMSS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-008	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 12 DE 13

7.2.3 En el menú **captura de movimiento**, dar clic en **tipo de movimiento**, y seleccionar baja. Repetir el paso 1.5 y 1.6 de este instructivo.



Nota: Una vez que se hayan ingresado todos los movimientos altas, bajas, y modificaciones al IMSS, se entregaran los movimientos físicos al analista de nominas para su ingreso al NOM.

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	ALTAS Y BAJAS EN EL IMSS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-008	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
		HOJA 13 DE 13

8.0 Documentos de referencia.

Documentos	Código (cuando aplique)
INSTRUCTIVO ALTAS Y BAJAS EN EL IMSS	DF-IT-008

9.0 Control de cambios.

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
0	Diciembre 2009	

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	CALCULO DE NOMINA	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-004	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 1 DE 16

CALCULO DE NOMINA ISO 9001-2008 // NMX-CC-9001-IMNC-2008

Elaborado Por:

Revisado Por:

Director de Finanzas

Gerente de Calidad

Aprobado Por:

Director General

 <p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	CALCULO DE NOMINA	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-004	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 2 DE 16

1.0 Objetivo.

Realizar correctamente calculo de la nomina quincenalmente, considerando todas las incidencias que pueden afectar al trabajador en tiempo y forma para el pago de la nomina.

2.1 Alcance

Todo el personal que labora dentro de EAE.

9.0 Documentos Requeridos.

CODIGO	DOCUMENTO
DF-FO-006	Solicitud de vacaciones
DF-FO-007	Memorándum de descuentos
DF-FO-004	Formato Plantilla de trabajadores (pre-nomina)
RH-RG-007	Incapacidades
DF-FO-001	Formato alta de personal
DF-FO-003	Formato Movimiento de personal
DF-FO-002	Formato baja de personal

10.0 Definiciones

Compensaciones. Pagos extraordinarios por tiempo adicional laborado o prestaciones especiales.

Hand Punch. Dispositivo biométrico de identidad que detecta horarios de entrada y salida de los colaboradores.

Prenómina. Lista que envían los gerentes de proyecto, donde se reportan las incidencias de los trabajadores.

Incidencias. Se refiere a conceptos por Faltas (ausentismo), Permisos, Faltas administrativas, primas Dominicales, compensaciones y días festivos.

Clave: Son diferentes codificaciones que se manejan internamente para los distintos conceptos que

Intervienen en el cálculo de la nomina a continuación se enlistan los siguientes:

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	CALCULO DE NOMINA	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-004	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 3 DE 16

CLAVE	CONCEPTO
D0010	Faltas
D0032	Permisos
P0003	Primas dominicales
P0005	Día festivo
P0008	Compensación día
P0001	Sueldo quincena
D0003	Impuesto Sobre la Renta ISR NETO.
D0001	Impuesto IMSS
P0096	Subsidio al empleo
P0036	Vacaciones
P0017	Descuento faltante de caja
P0019	Descuento faltante fondo de gerencia
D0022	Descuento daño
D0020	Descuento por herramienta

10.1 Responsabilidades

Responsable	Responsabilidad
Analista de nomina	Elaborar y procesar correctamente el calculo de la nomina, en tiempo y forma, sin afectar cada una de las incidencias que le reportan al personal de la Empresa Administradora de Estacionamiento. Revisar y corregir, los errores generados por el calculo de la nomina antes de su proceso final.

11.0 Diagrama de flujo.

N/A

	CALCULO DE NOMINA	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-004	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
		HOJA 4 DE 16

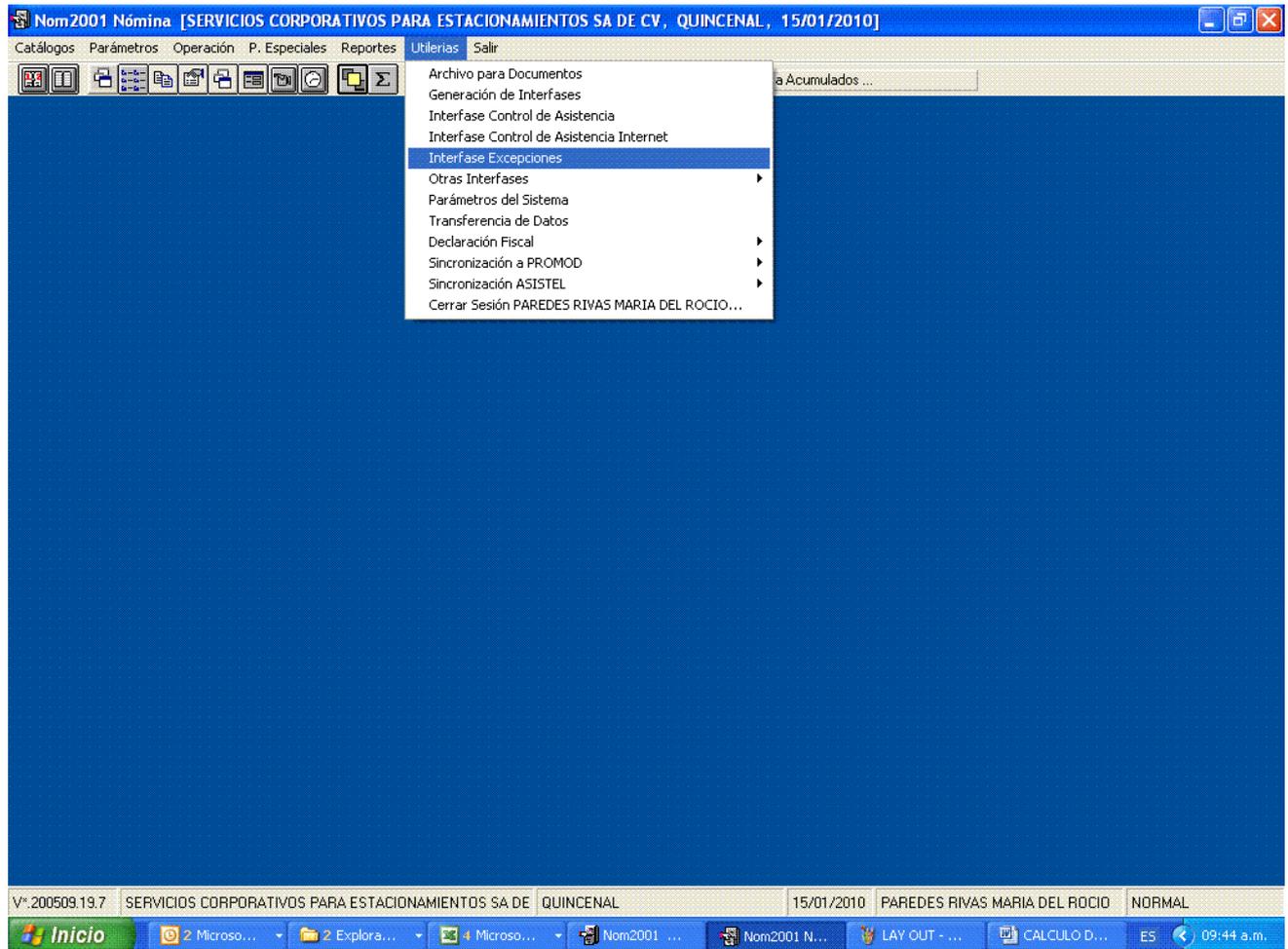
12.0 INSTRUCCIÓN PARA EL CALCULO DE LA NOMINA

12.1 Ingresar al sistema NOM 2001, seleccionar el tipo de nomina y periodo donde se va a trabajar (confidencial, quincenal, reducida), dar clic en el rectángulo inferior.



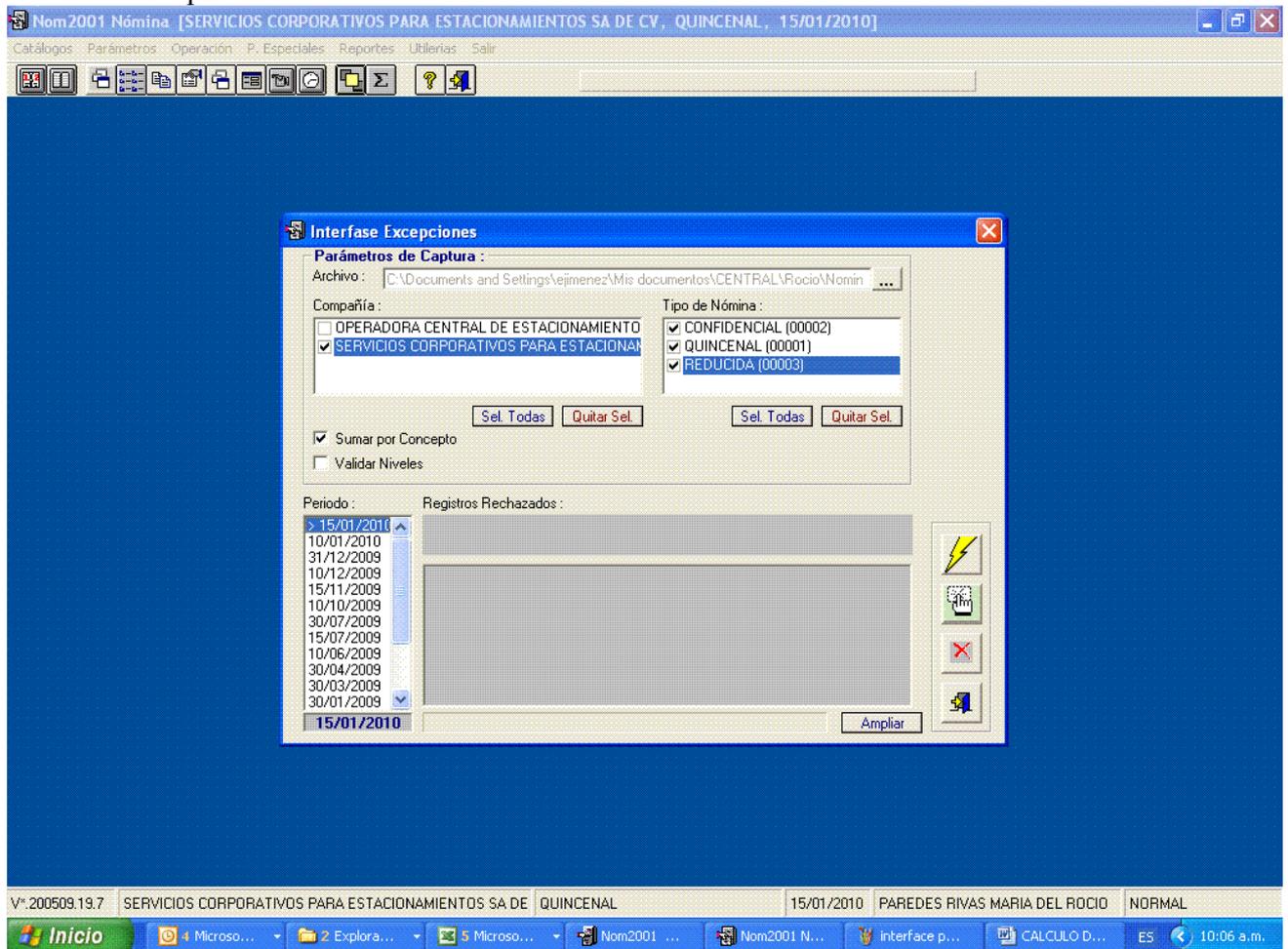
	CALCULO DE NOMINA	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-004	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
		HOJA 5 DE 16

12.1.1 Seleccionar el menú utilerías y dar clic en interfase excepciones.



	CALCULO DE NOMINA	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-004	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 6 DE 16

6.1.2 En parámetros de captura, seleccionar la ruta del archivo lay out, activar la compañía y verificar que se activen los tres tipos de nomina (confidencial, quincenal y reducida), activar la opción de; sumar por concepto y dar doble clic en periodo actual, finalmente activar el siguiente recuadro  para generar el proceso.



	CALCULO DE NOMINA	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-004	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 7 DE 16

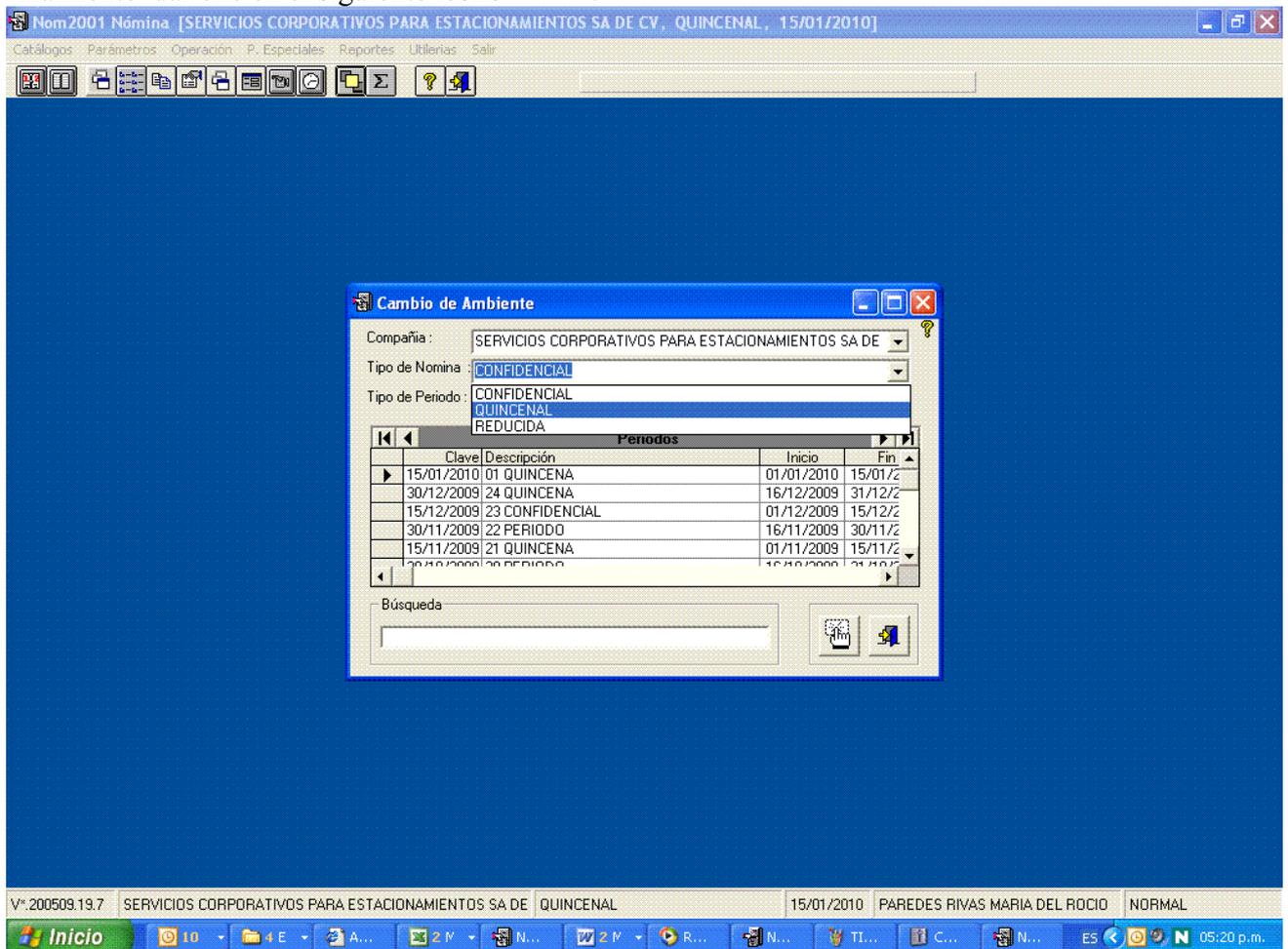
6.2 INGRESAR LOS DESCUENTO A EMPLEADOS MANUALMENTE EN EL SISTEMA NOM 2001 (VER INSTRUCTIVO PARA MEMOS DE DESCUENTO).

6.3 APLICAR DÍAS DE VACACIONES A EMPLEADOS MANUALMENTE EN EL SISTEMA NOM 2001 (VER INSTRUCTIVO VACACIONES).

6.4 APLICAR LOS DÍAS DE INCAPACIDAD A EMPLEADOS MANUALMENTE EN EL SISTEMA NOM 2001(VER INSTRUCTIVO DE INCAPACIDADES).

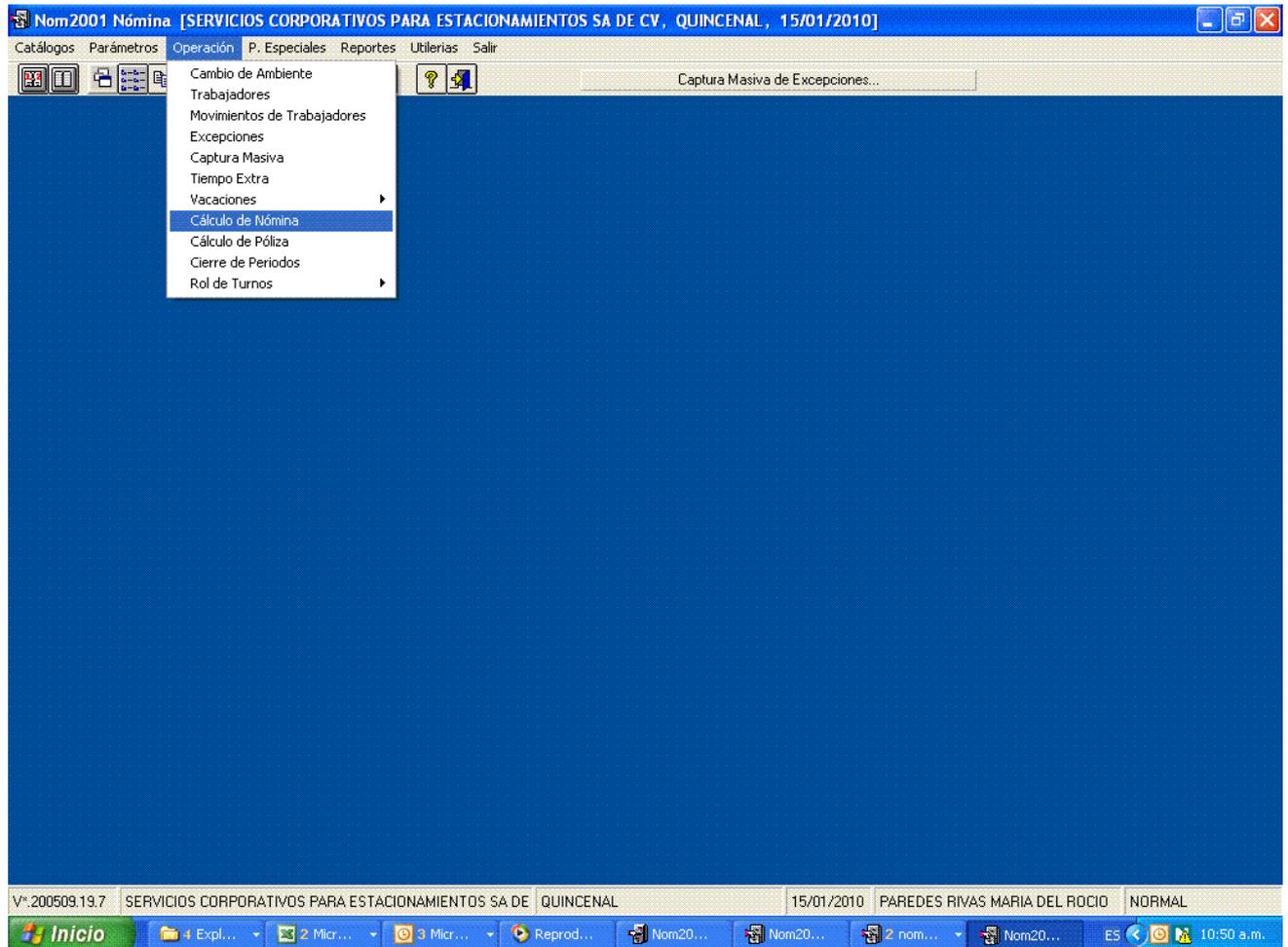
6.5 CALCULO DE LA NOMINA EN EL SISTEMA NOM 2001.

6.5.1 Ingresar al sistema NOM 2001, dar clic en el menú operaciones y seleccionar el tipo de periodo que se desee capturar, (confidencial, quincenal y reducida) asi como el periodo actual, finalmente dar clic en el siguiente icono



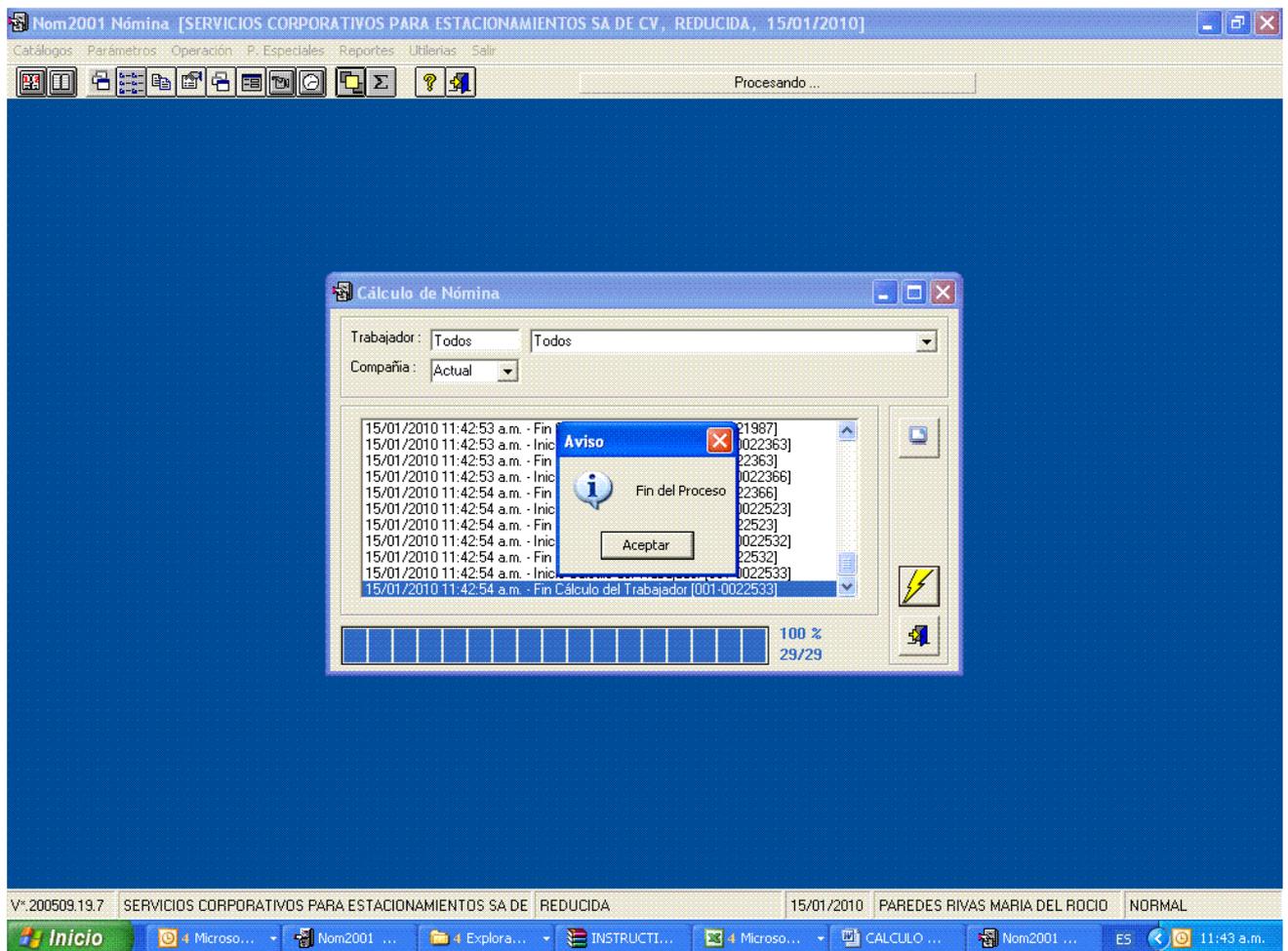
	CALCULO DE NOMINA	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-004	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
		HOJA 8 DE 16

6.5.2 Seleccionar el menú operaciones y dar clic en calculo de nomina.



	CALCULO DE NOMINA	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-004	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
		HOJA 9 DE 16

6.5.3 Seleccionar trabajadores todos, y dar clic en el recuadro  para el calculo final de la nomina. Finalmente en el recuadro **aviso**, dar clic en aceptar.

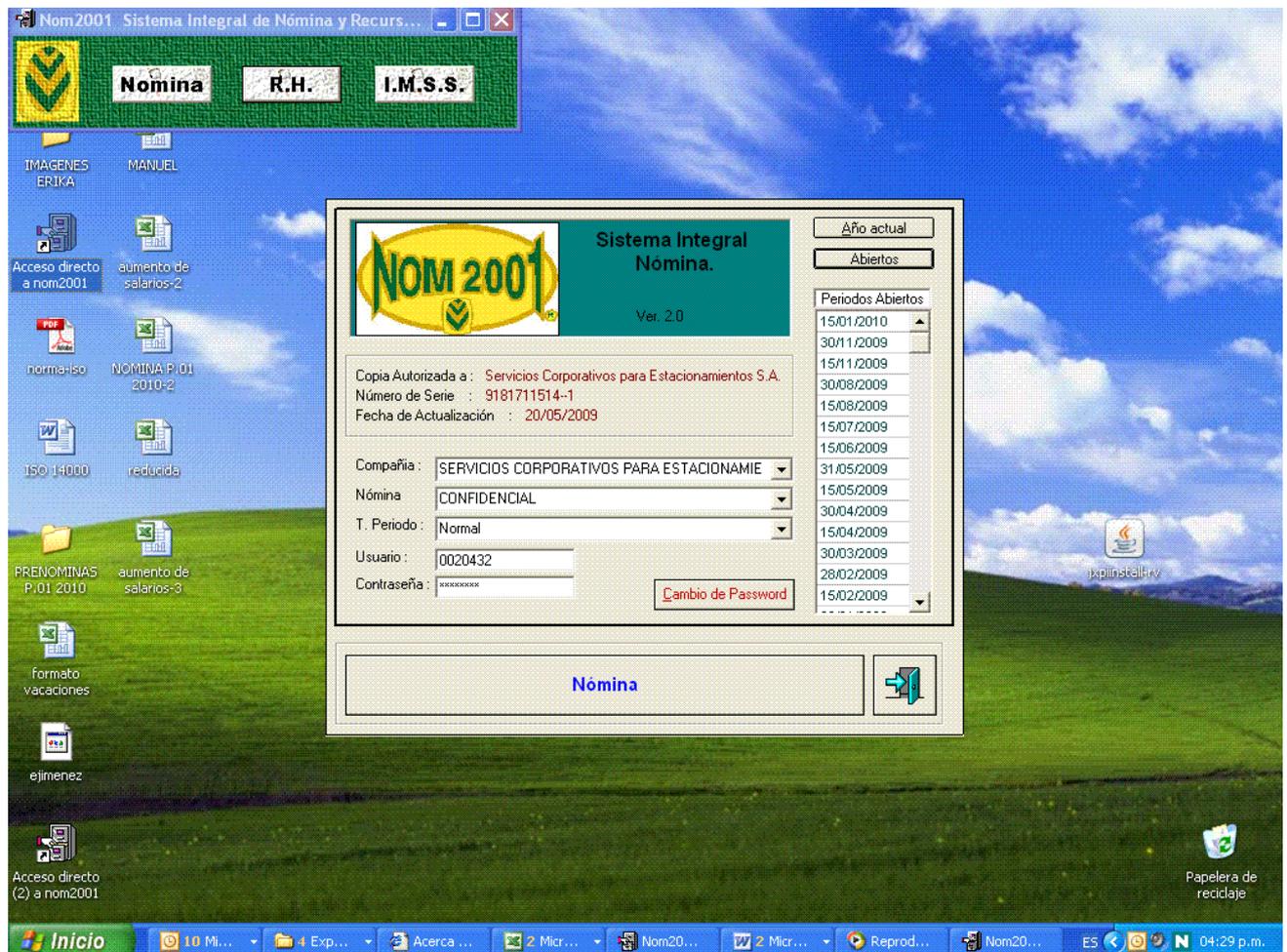


Nota: Aplicar el calculo para los tres tipos de nomina; reducida, confidencial y quincenal.

 <p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	CALCULO DE NOMINA	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-004	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 10 DE 16

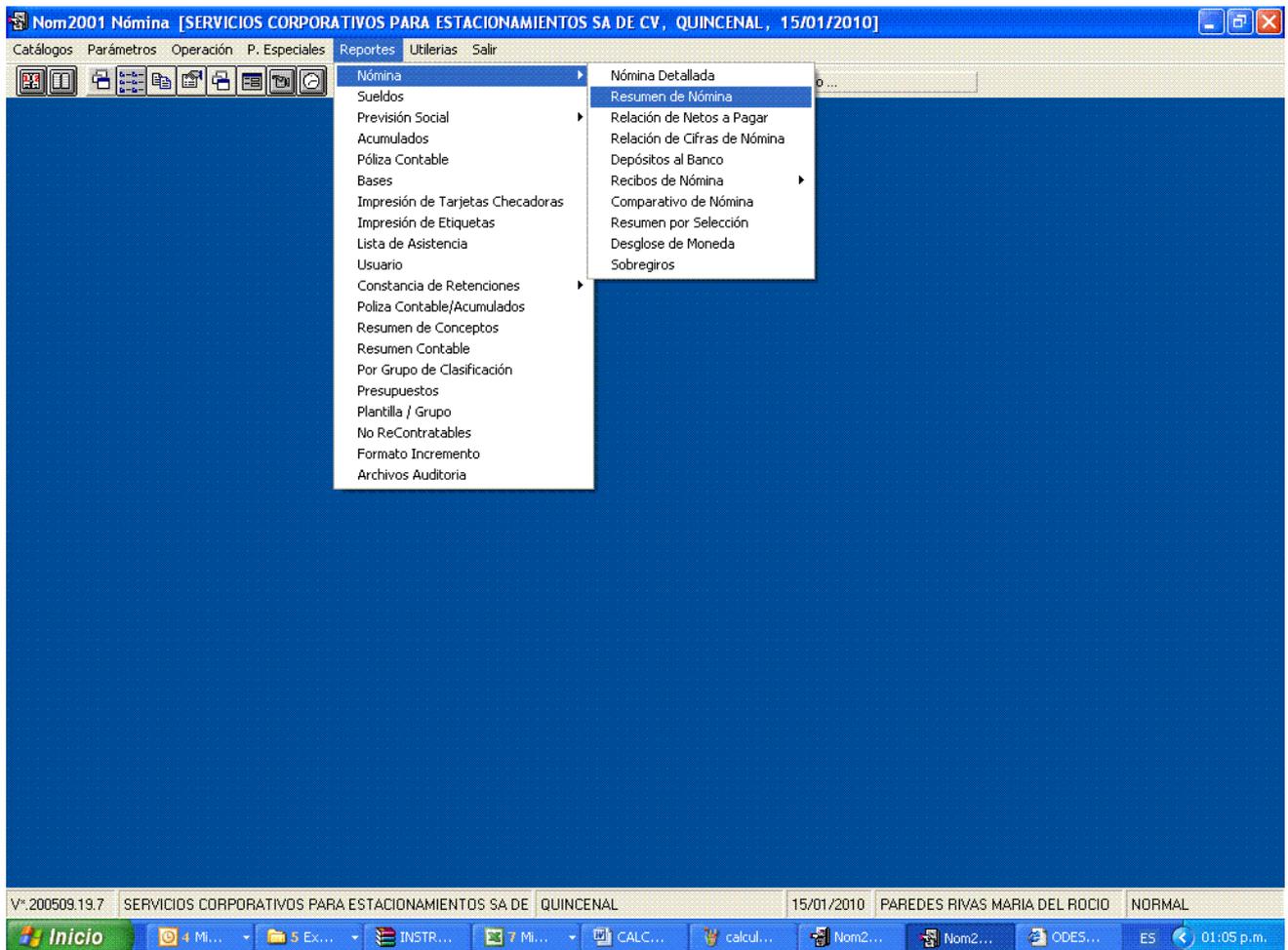
6.6 GENERAR REPORTES

6.6.1 Ingresar al sistema NOM 2001 en nómina, seleccionar **tipo de nómina**; quincenal, y **tipo de periodo actual**; normal, y seleccionar el periodo actual, dar clic en el siguiente icono



	CALCULO DE NOMINA	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-004	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
		HOJA 11 DE 16

6.6.2 Dar clic en el menú reportes, seleccionar nomina y resumen de nomina, generar el reporte. Revisar que no haya errores de calculo, en caso contrario hacer las correcciones necesarias y recalcular nuevamente la nomina. Repetir el punto 6.0



Nota: Los reportes a generar aplican de forma separada y de igual manera para los tres tipos de nomina; reducida, confidencial y quincenal.

 <p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	CALCULO DE NOMINA	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-004	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
		HOJA 12 DE 16

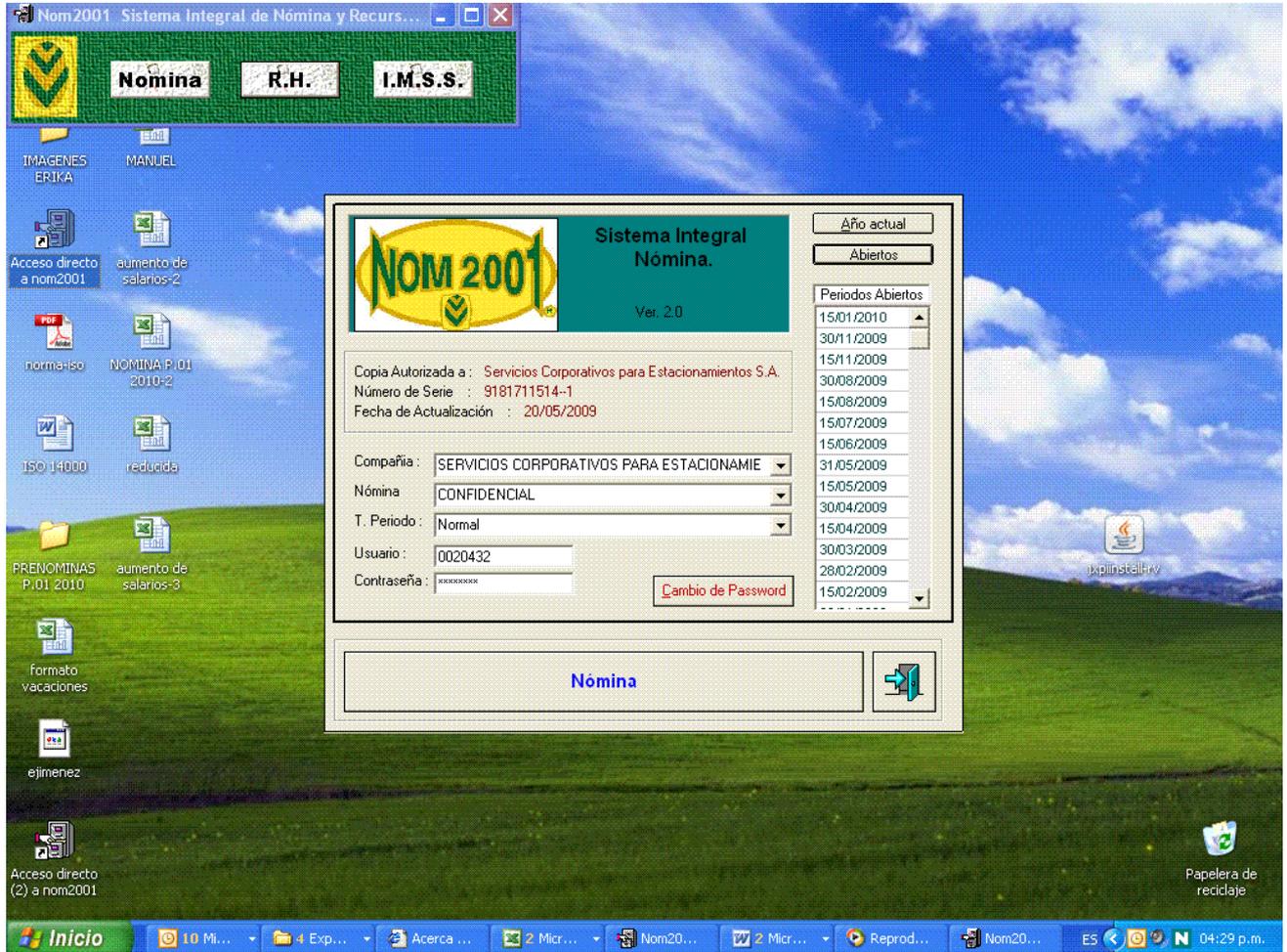
6.7 FONDEO DE LA NOMINA.

- 6.7.1 Realizar el reporte de fondeo en Excel para el pago total de la nomina reducida, confidencial y quincenal.
- 6.7.2 Entregar reporte de pago total de la nomina a pagar en Word, a la Dirección de finanzas para su autorización.
- 6.7.3 Entregar copia del reporte de pago de la nomina autorizada, al jefe de contraloría para su dispersión.

6.8 IMPRESIÓN DE RECIBOS DE NOMINA

- 6.8.1 Ingresar al sistema NOM 2001 en el modulo de nomina, seleccionar el **tipo de nomina:** (confidencial, quincenal o reducida) de acuerdo al tipo de nomina que se requiera imprimir, en **tipo de periodo**; seleccionar normal, finalmente dar clic en el siguiente rectángulo inferior. 

	EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	CALCULO DE NOMINA	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
		DF-IT-004	FECHA DE REVISIÓN
		DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
			HOJA 13 DE 16



6.8.2 Seleccionar del menú **reporte**, la opción **nomina**, seleccionar **recibos de nomina** y dar clic en **impresión**.



EMPRESA
ADMINISTRADORA DE
ESTACIONAMIENTOS

**CALCULO DE
NOMINA**

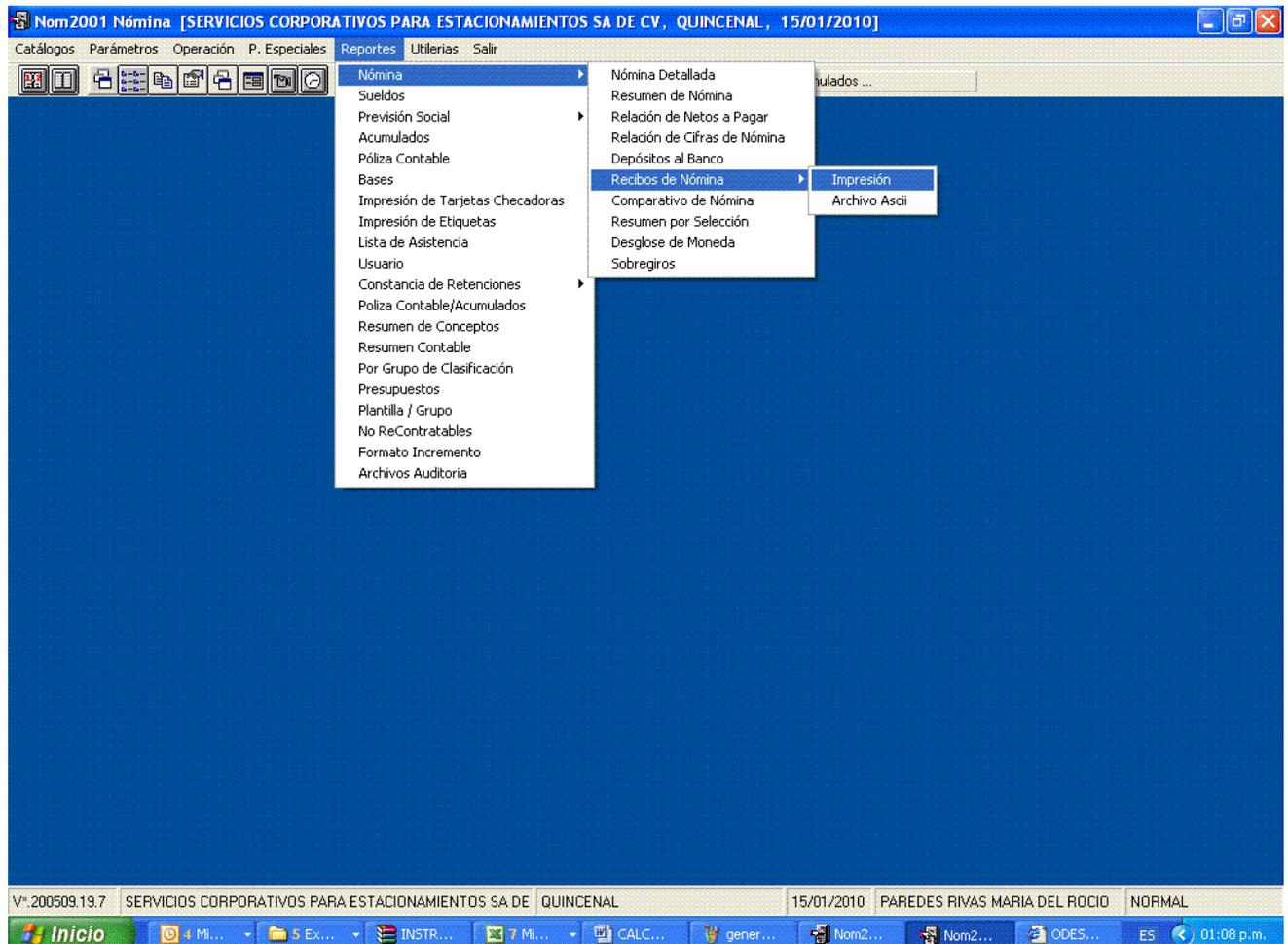
**FECHA DE EMISIÓN:
Noviembre 2009**

DF-IT-004

FECHA DE REVISIÓN

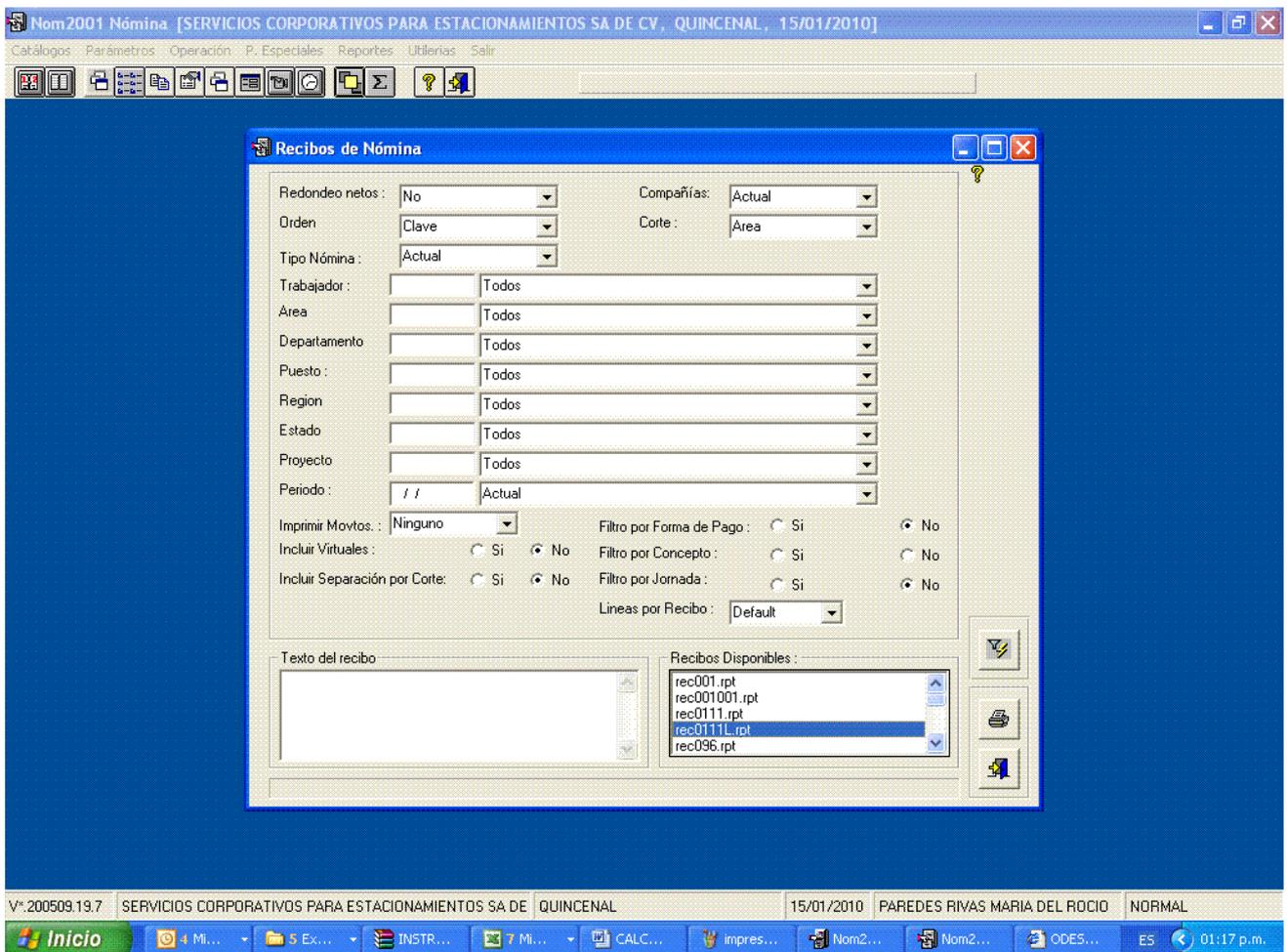
**DIRECCIÓN DE
FINANZAS/NOMINAS**

**No. Revisión : 0
HOJA 14 DE 16**



	CALCULO DE NOMINA	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-004	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 15 DE 16

6.8.3 Seleccionar **redondeo netos NO**, **tipo de nomina actual**, y en **corte**; región/estado/proyecto. Dar clic en **recibos disponibles** en la siguiente opción , finalmente imprimir. 



6.8.4 Separar y guardar en sobres los recibos de nomina por zona (DF, Estado de México y Foráneos.).

6.8.5 Entregar al responsable de mesa de control para su entrega y envío.

Nota: Los recibos deben ser impresos en hojas especiales tamaño carta y suajadas.

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	CALCULO DE NOMINA	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-004	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 16 DE 16

7.0 Documentos de referencia.

Documentos	Código (cuando aplique)
INSTRUCTIVO CALCULO DE LA NOMINA	

8.0 Control de cambios.

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
0	Diciembre 2009	

 <p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	DESCUENTOS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DF-IF-005	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 1 de 10

DESCUENTOS

ISO 9001-2008 // NMX-CC-9001-IMNC-2008

Elaborado Por:

Revisado Por:

Director de Finanzas

Gerente de Calidad

Aprobado Por:

Director General

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	DESCUENTOS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DF-IF-005	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 2 de 10

1.0 Objetivo.

Aplicar todos los memos de descuentos a empleados quincenalmente, en tiempo y forma de la Empresa Administradora de Estacionamiento.

2 Alcance

Todo el personal que labora dentro de EAE.

3 Documentos Requeridos.

CODIGO	DOCUMENTO
DF-FO-007	Memorando de descuentos

4 Definiciones

Memos de Descuento. Formatos de reporte de Auditoria o de Gerentes sobre descuentos por daños o faltantes.

Existen diferentes tipos de descuentos que se manejan internamente para el descuento vía nomina, como se muestra en la siguiente tabla.

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	DESCUENTOS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DF-IF-005	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 3 de 10

CLAVE	CONCEPTO
P0017	Descuento faltante de caja
P0019	Descuento faltante fondo de gerencia
D0022	Descuento daño
D0020	Descuento por herramienta

5 Responsabilidades

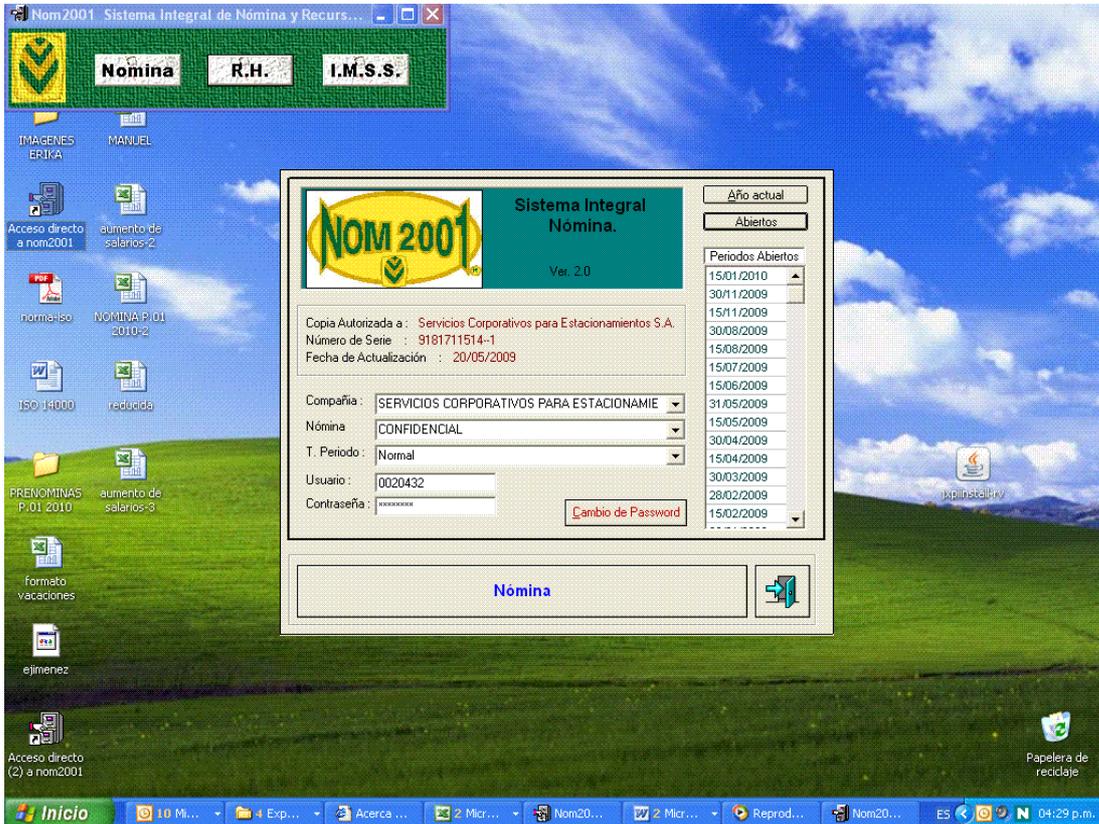
Responsable	Responsabilidad
Analista de nomina	Aplicar correctamente el descuento al trabajador, de acuerdo a las políticas de nomina.

6 Diagrama de flujo.

N/A.

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	DESCUENTOS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DF-IF-005	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 4 de 10

7.0 DESCRIPCION DEL SISTEMA



NOM 2001: Se compone de tres módulos; NOMINA, RH e IMSS.

Nomina: Se cuenta con tres tipos de nominas: confidencial, normal y reducida.

Tipo de periodo: se cuenta con: normal o especial.

Usuario: es el número de empleado con acceso al sistema NOM 2001.

Contraseña: personalizada para cada usuario.

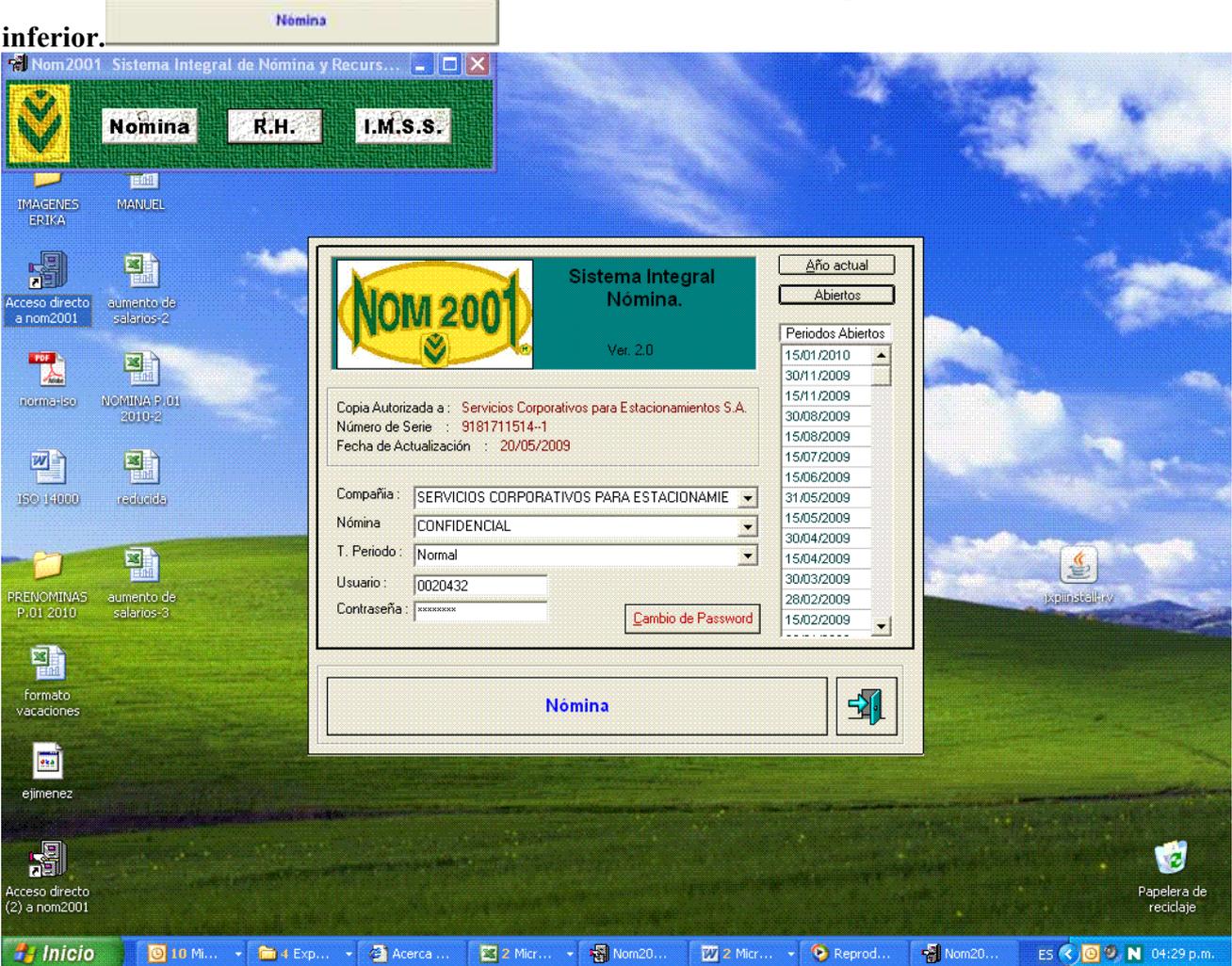
Periodos: muestra los periodos con los que cuenta el NOM 2001.

7.1 INSTRUCCIÓN DE OPERACIÓN PARA INGRESAR VACACIONES EN EL SISTEMA NOM-2001.

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	DESCUENTOS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DF-IF-005	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 5 de 10

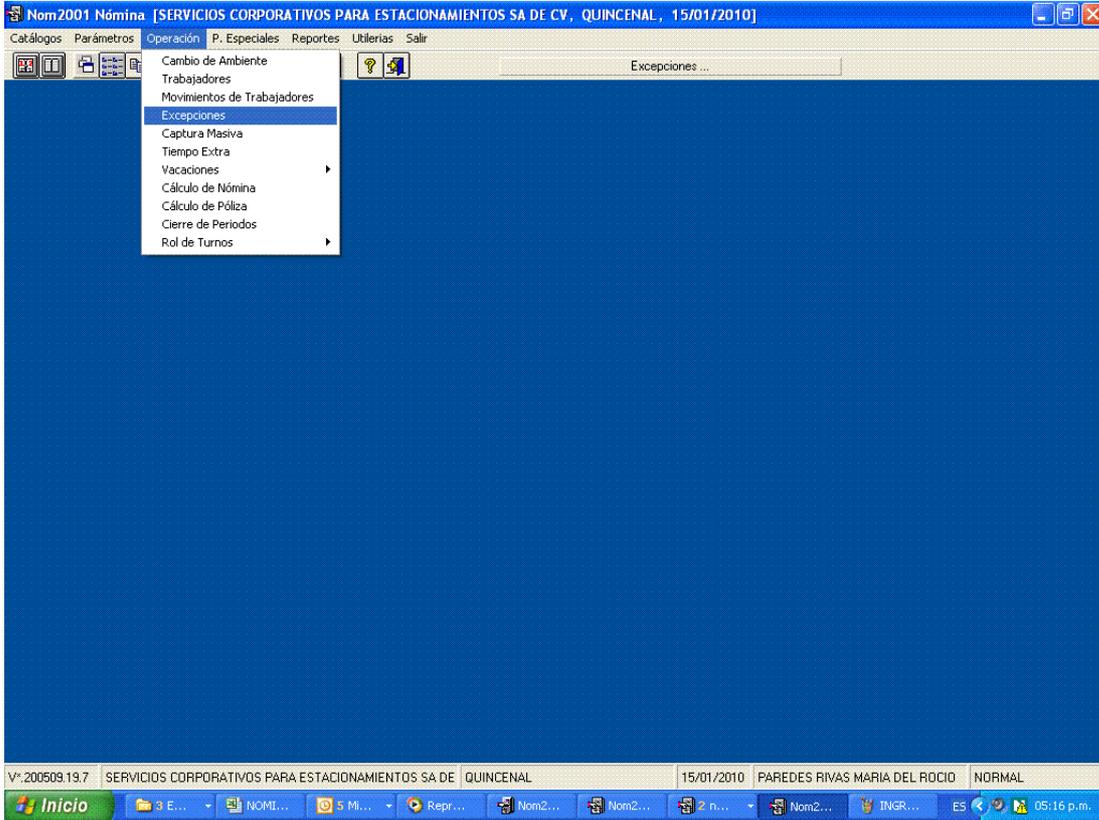
7.1.1 Abrir el sistema NOM 2001 en nominas, en el periodo, tipo de nomina y jornada donde se desee ingresar el memo de descuento, dar clic en el rectángulo inferior.

inferior.



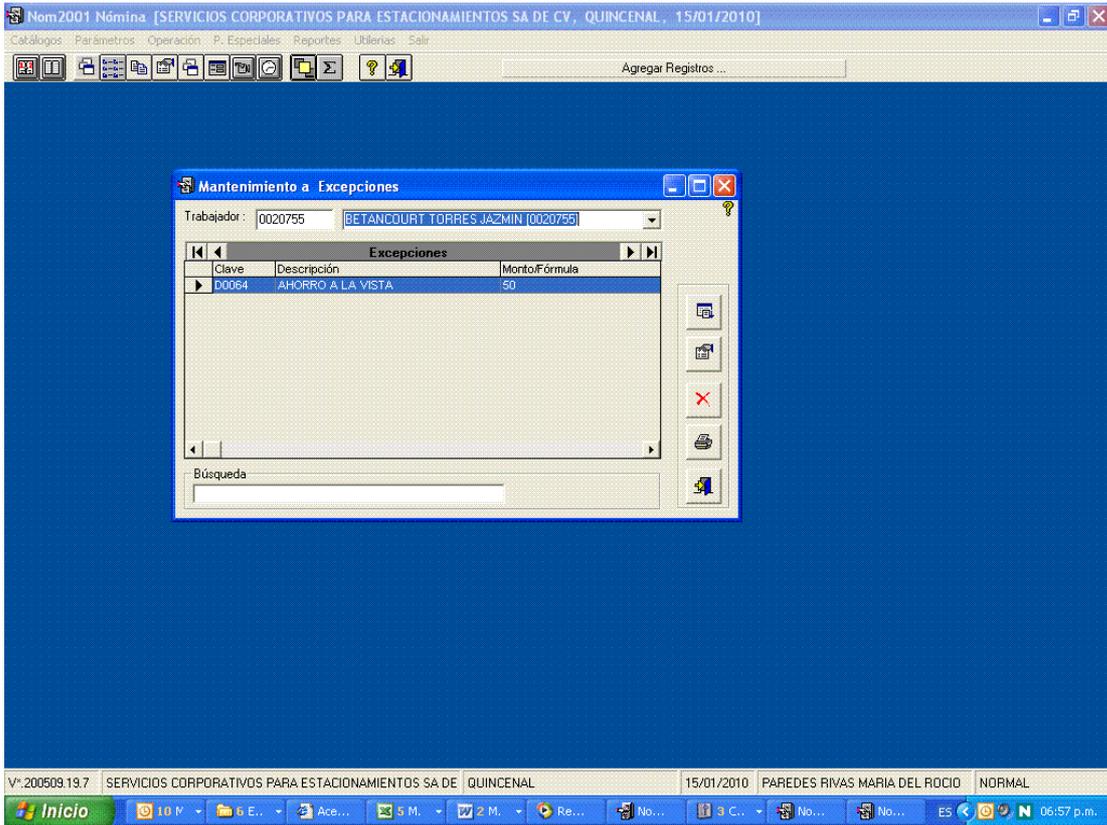
7.1.2 Ir al menú operaciones, seleccionar la opción de excepciones.

	DESCUENTOS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DF-IF-005	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 6 de 10



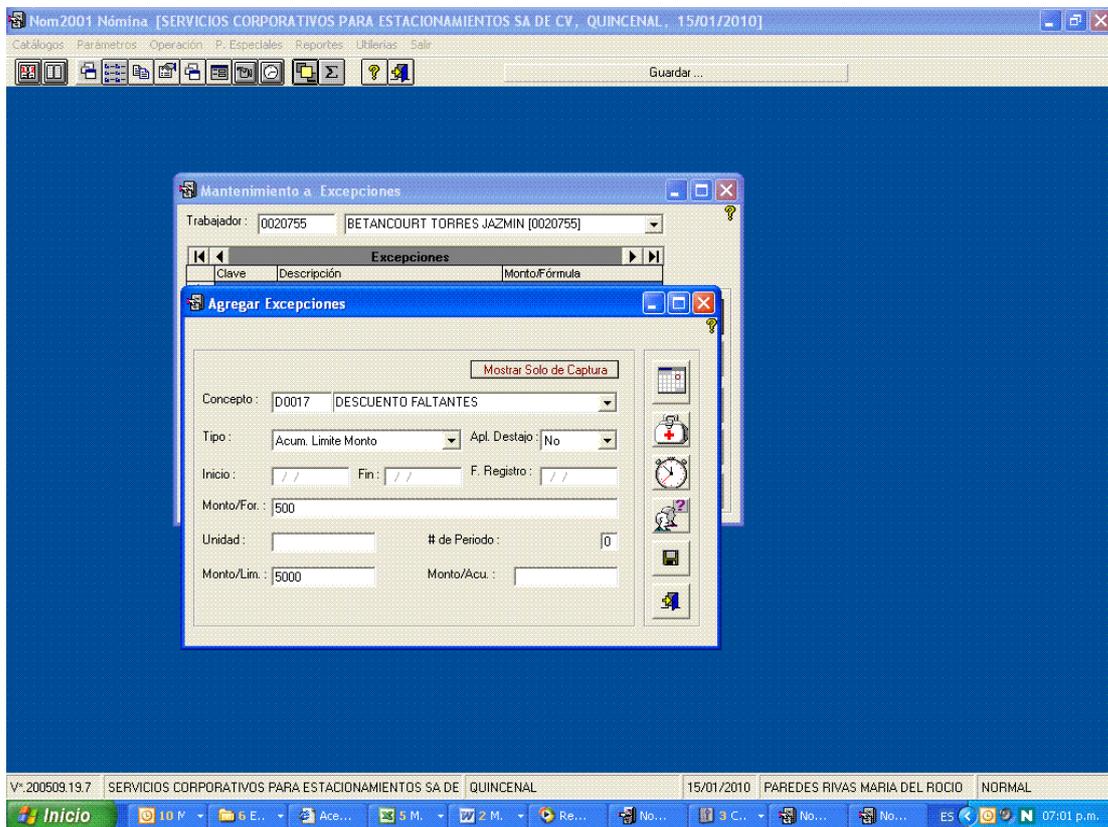
	DESCUENTOS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DF-IF-005	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 7 de 10

7.1.3 Introducir en la ventana de mantenimiento a excepciones, el código del empleado al que se va aplicar el descuento vía nomina y seleccionar el recuadro superior derecho.



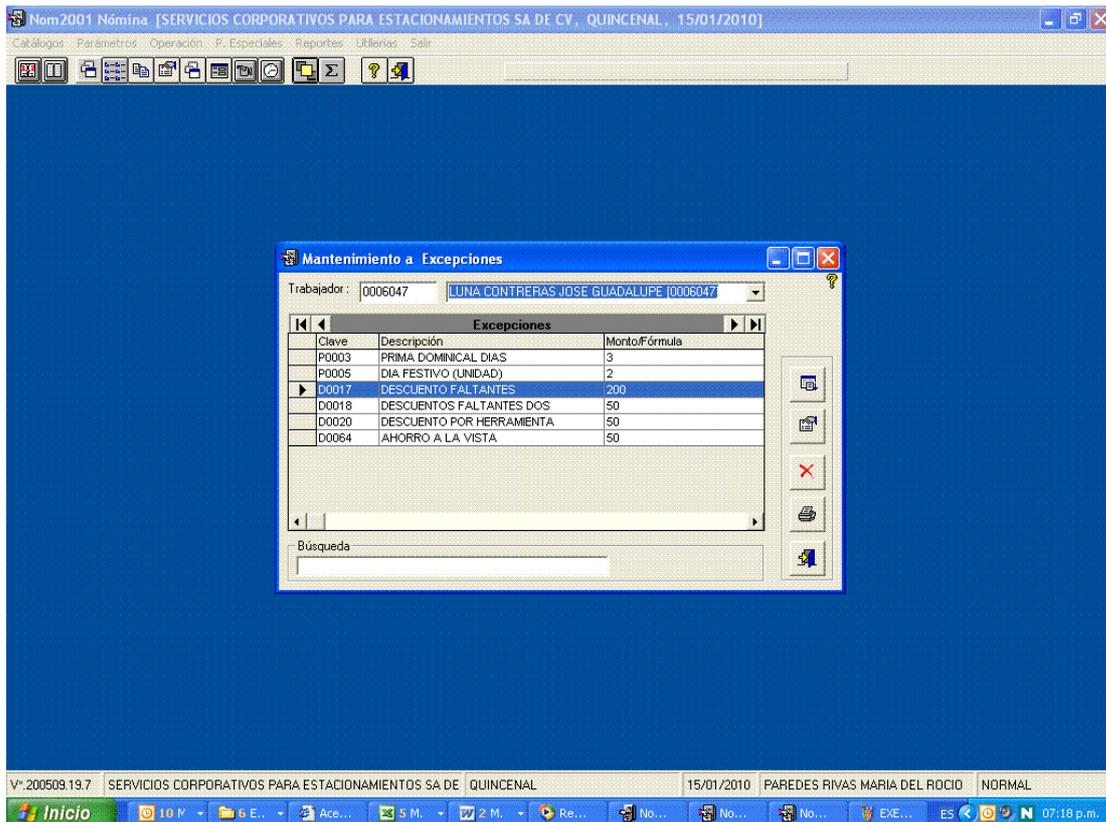
	DESCUENTOS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DF-IF-005	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 8 de 10

7.1.4 En agregar excepciones; Seleccionar en CONCEPTO el código del descuento al que corresponde el faltante, seleccionar el TIPO de nomina, el MONTO del cual se va a descontar, así como el MONTO/LIM. En caso de ser necesario, por ultimo una vez que se ingresan estos datos seleccionar el penúltimo recuadro de lado derecho para guardar la información.



	DESCUENTOS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DF-IF-005	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 9 de 10

7.1.5 Finalmente verificar que se haya guardado el descuento realizado.



Nota: Todos los formatos físicos por concepto de memos de descuentos una vez que se hayan ingresado al sistema NOM 2001, serán entregados al responsable de mesa de control, para que sean archivados en los expedientes de los empleados.

7.2 MANTENIMIENTO SISTEMA NOM 2001

Cuando se requiera dar mantenimiento como actualizaciones internas del sistema NOM 2001, se realizara por parte del responsable de sistemas de EAE anualmente y/o cada vez que se requiera.

Cuando se requiera dar mantenimiento para actualizaciones externas a la empresa, se contactara directamente al responsable de la empresa NOM 2001.

8.0 Documentos de referencia.

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	DESCUENTOS	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009:
	DF-IF-005	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. REVISION : 0 PAGINA 10 de 10

Documentos	Código (cuando aplique)
INSTRUCTIVO PARA DESCUENTOS	DF-IT-005

9.0 Control de cambios.

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
0	Diciembre 2009	

 <p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	INCAPACIDADES	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-007	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 1 DE 11

INCAPACIDADES ISO 9001-2008 // NMX-CC-9001-IMNC-2008

Elaborado Por:

Revisado Por:

Director de Finanzas

Gerente de Calidad

Aprobado Por:

Director General

 <p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	INCAPACIDADES	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-007	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0 HOJA 2 DE 11

1.0 Objetivo.

Aplicar las incapacidades a los trabajadores diariamente emitidas por el IMSS, en tiempo y forma de la Empresa Administradora de Estacionamientos.

2 Alcance

Todo el personal que labora dentro de EAE.

7 Documentos Requeridos.

CODIGO	DOCUMENTO
DF-RG-004	Incapacidades

8 Definiciones

Incapacidad: Días que otorga el IMSS al trabajador por estar imposibilitado para desempeñar sus actividades en su lugar de trabajo ya sea por enfermedad o riesgo de trabajo.

SUA: Sistema de Autodeterminación Único.

NOM 2001: Software para procesar el pago de nomina.

9 Responsabilidades

Responsable	Responsabilidad
Analista de IMSS	Recoger los formatos de incapacidad en mesa de control, para que se apliquen diariamente en el SUA y EL NOM 2001.

10 Diagrama de flujo.

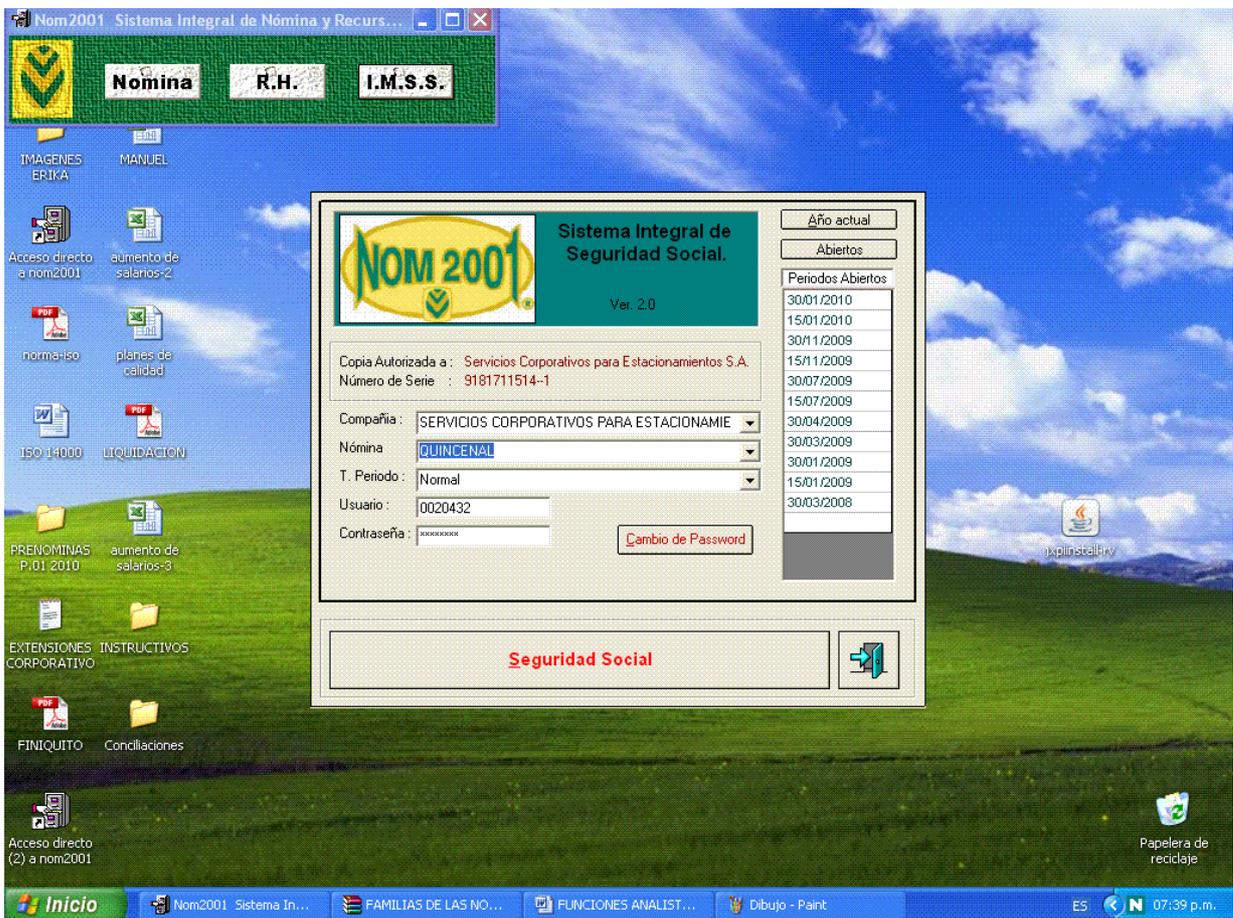
N/A.

	INCAPACIDADES	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-007	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
		HOJA 3 DE 11

11 INSTRUCCIÓN PARA INGRESAR INCAPACIDADES EN EL NOM 2001

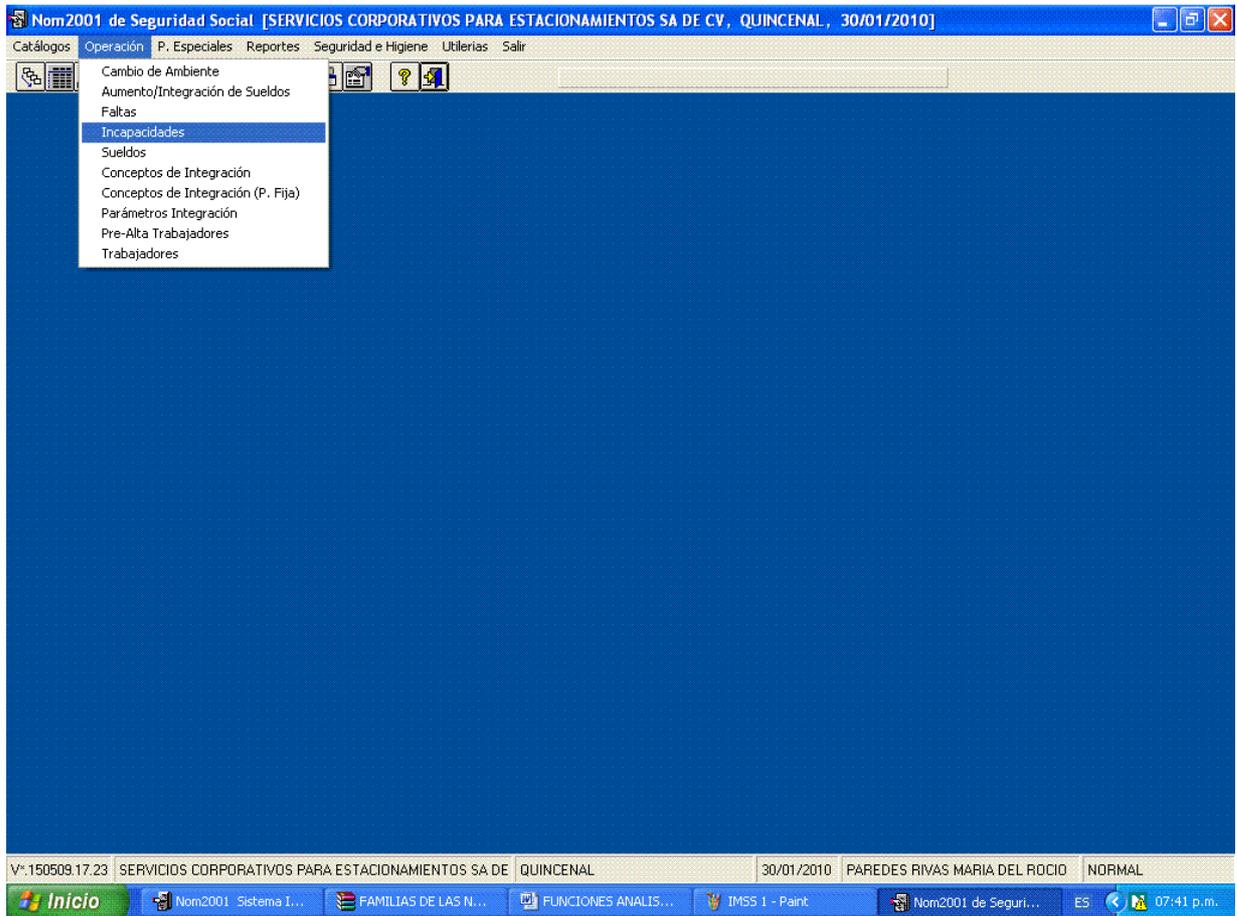
11.0.1 Abrir el modulo del **I.M.S.S.**, seleccionar el tipo de **nomina**, (confidencial, quincenal o normal), **tipo de periodo**, normal y dar clic en el periodo actual, finalmente dar clic en el siguiente

icono.



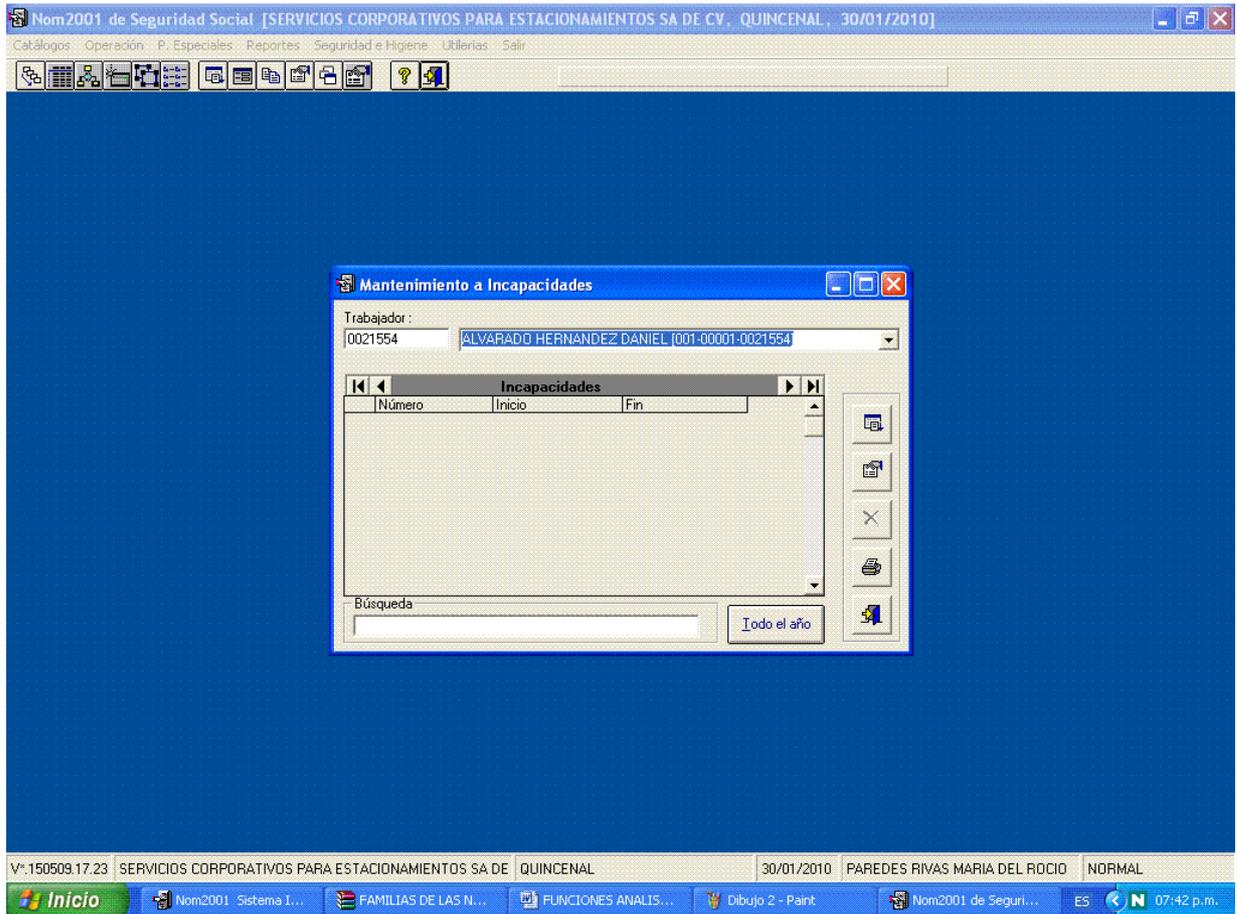
<p>EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS</p>	INCAPACIDADES	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-007	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
		HOJA 4 DE 11

11.0.2 En el menú operaciones seleccionar incapacidades.



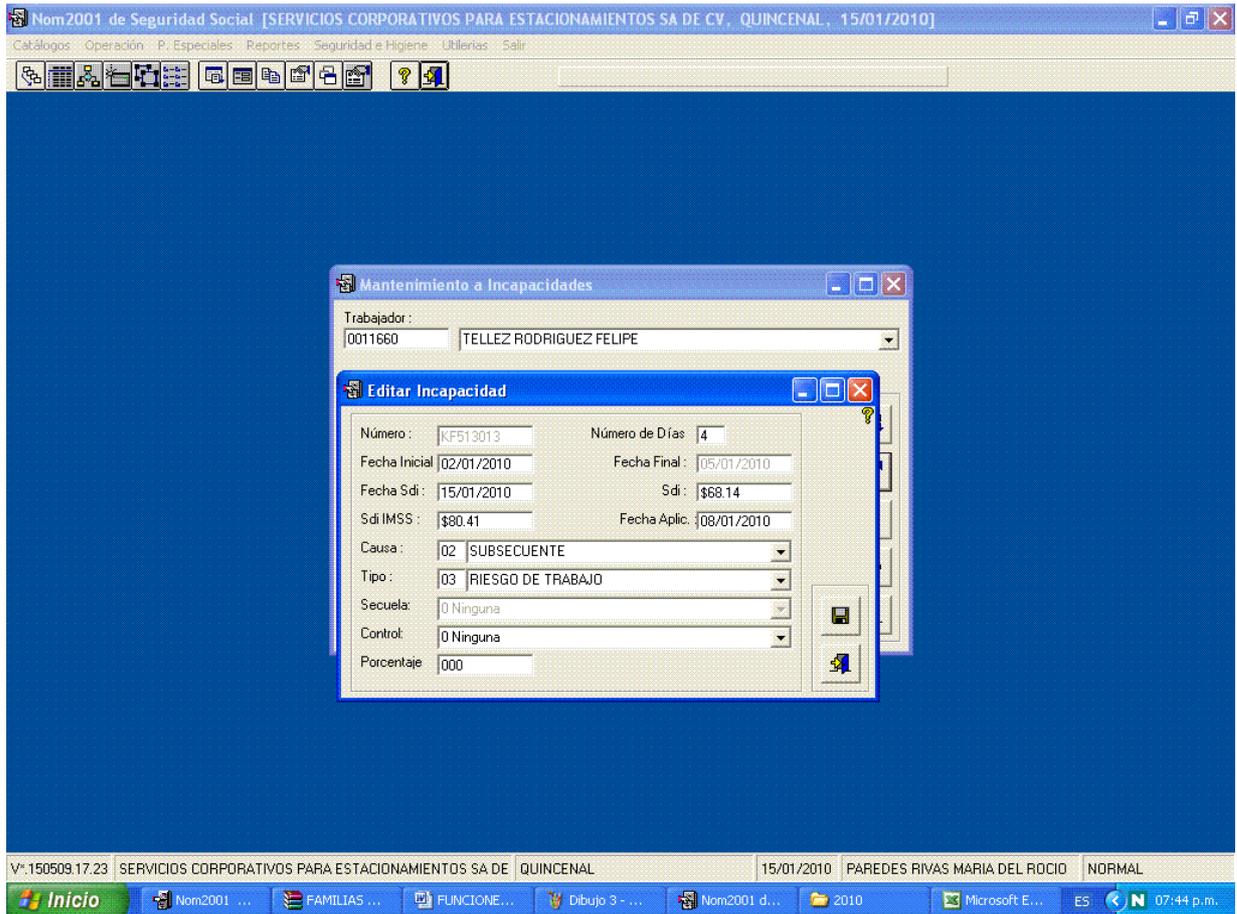
	INCAPACIDADES	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-007	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
		HOJA 5 DE 11

11.0.3 Teclar en la opción **trabajador**, el número de empleado del trabajador, dar clic en el siguiente icono.



	INCAPACIDADES	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-007	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
		HOJA 6 DE 12

11.0.4 Ingresar los días de incapacidad del trabajador como se muestra en la pantalla, dar clic en guardar en el siguiente icono.

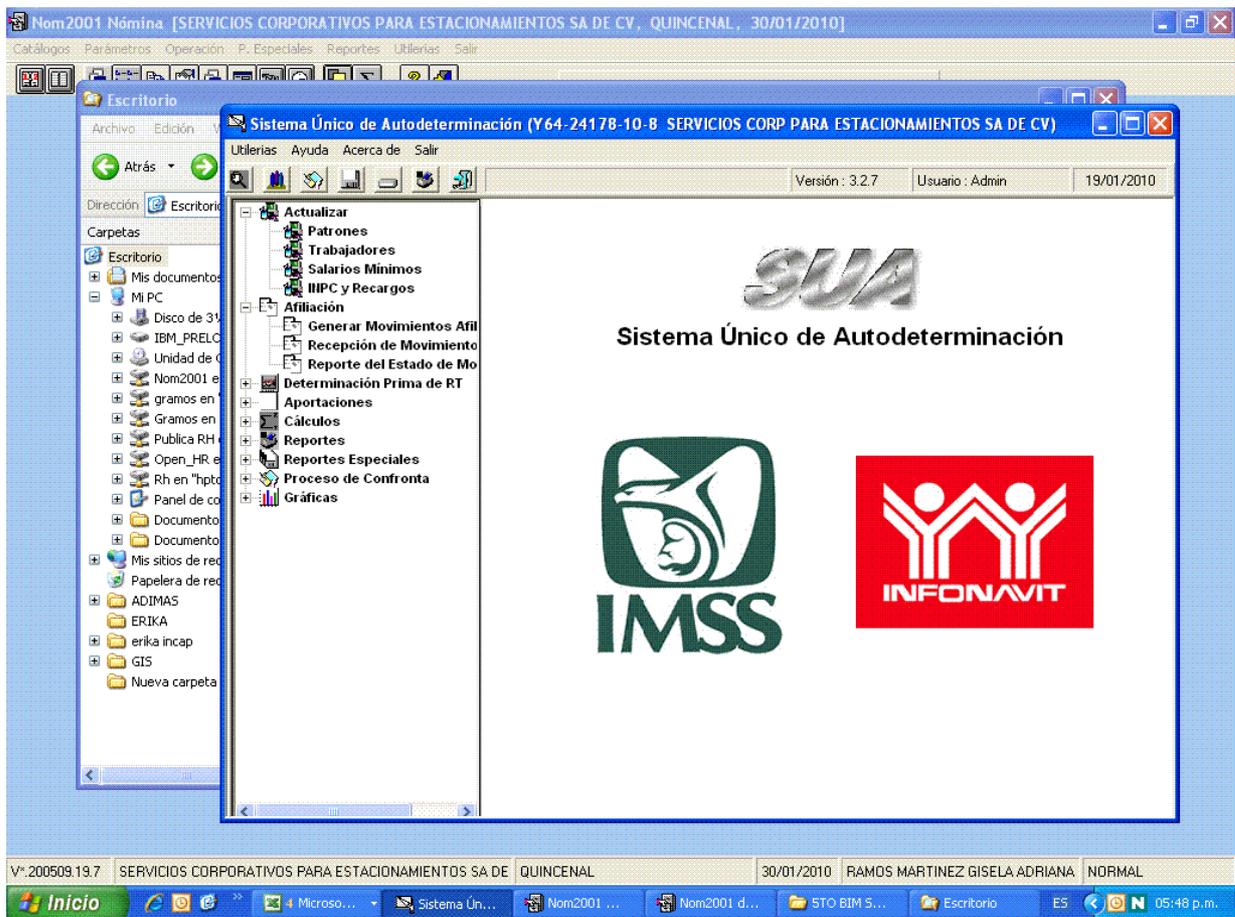


11.1

	EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	INCAPACIDADES	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
		DF-IT-007	FECHA DE REVISIÓN
		DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
			HOJA 7 DE 12

11.2 INSTRUCCIÓN PARA INGRESAR INCAPACIDADES EN EL SUA.

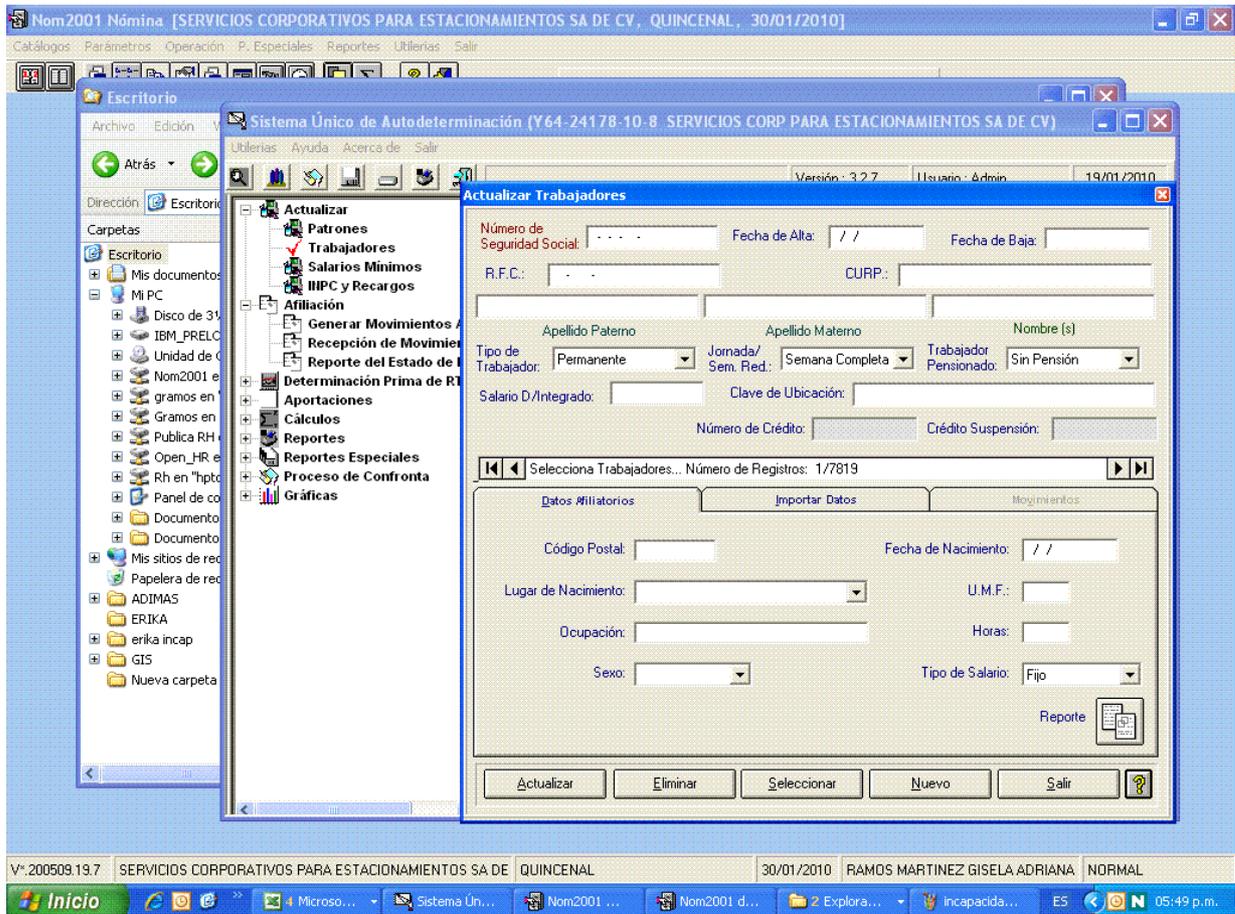
11.2.1 Abrir la pagina del SUA en Internet, seleccionar del menú de lado izquierdo la opción, **trabajadores**.



7.2.3

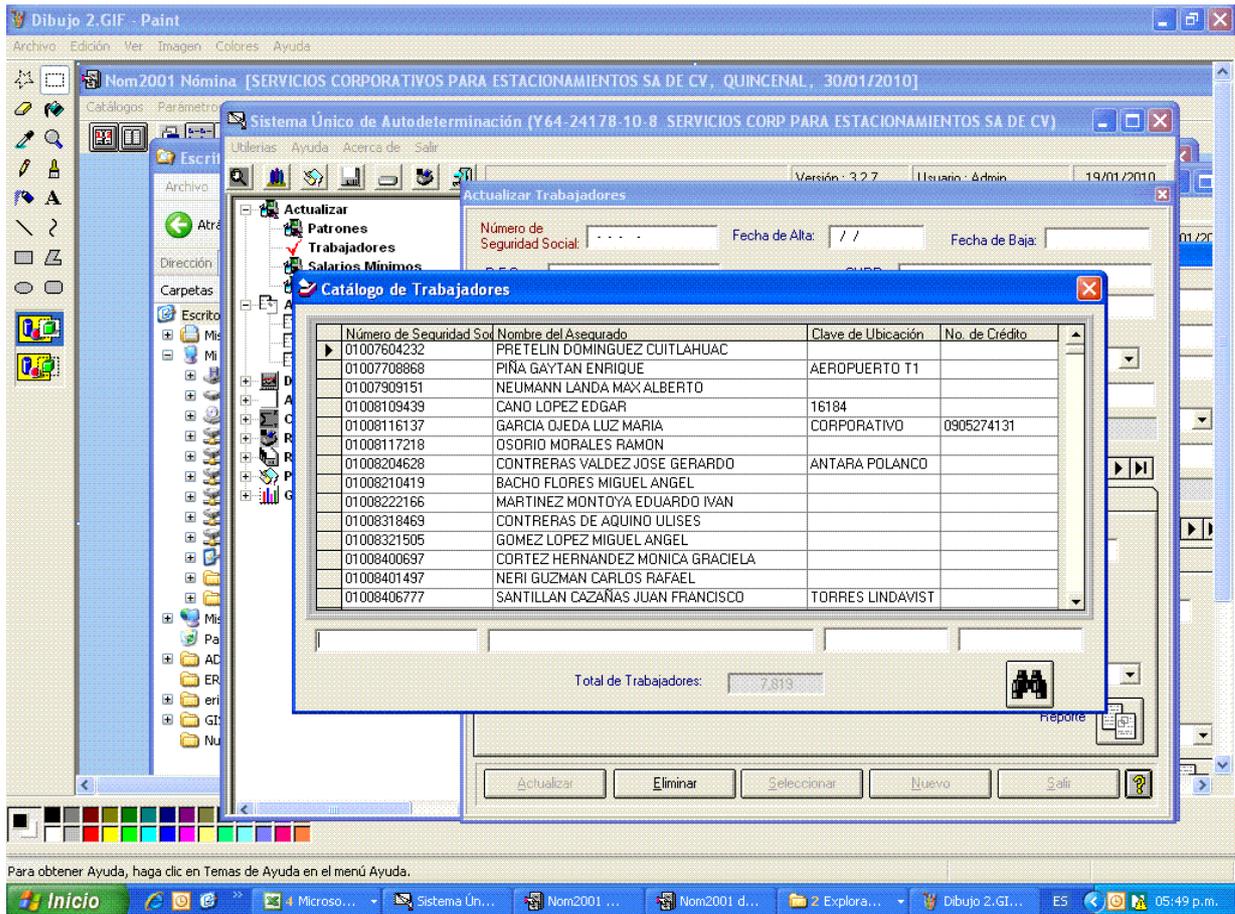
	INCAPACIDADES	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-007	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
		HOJA 8 DE 12

7.2.4 Dar clic en el icono actualizar en la parte inferior.



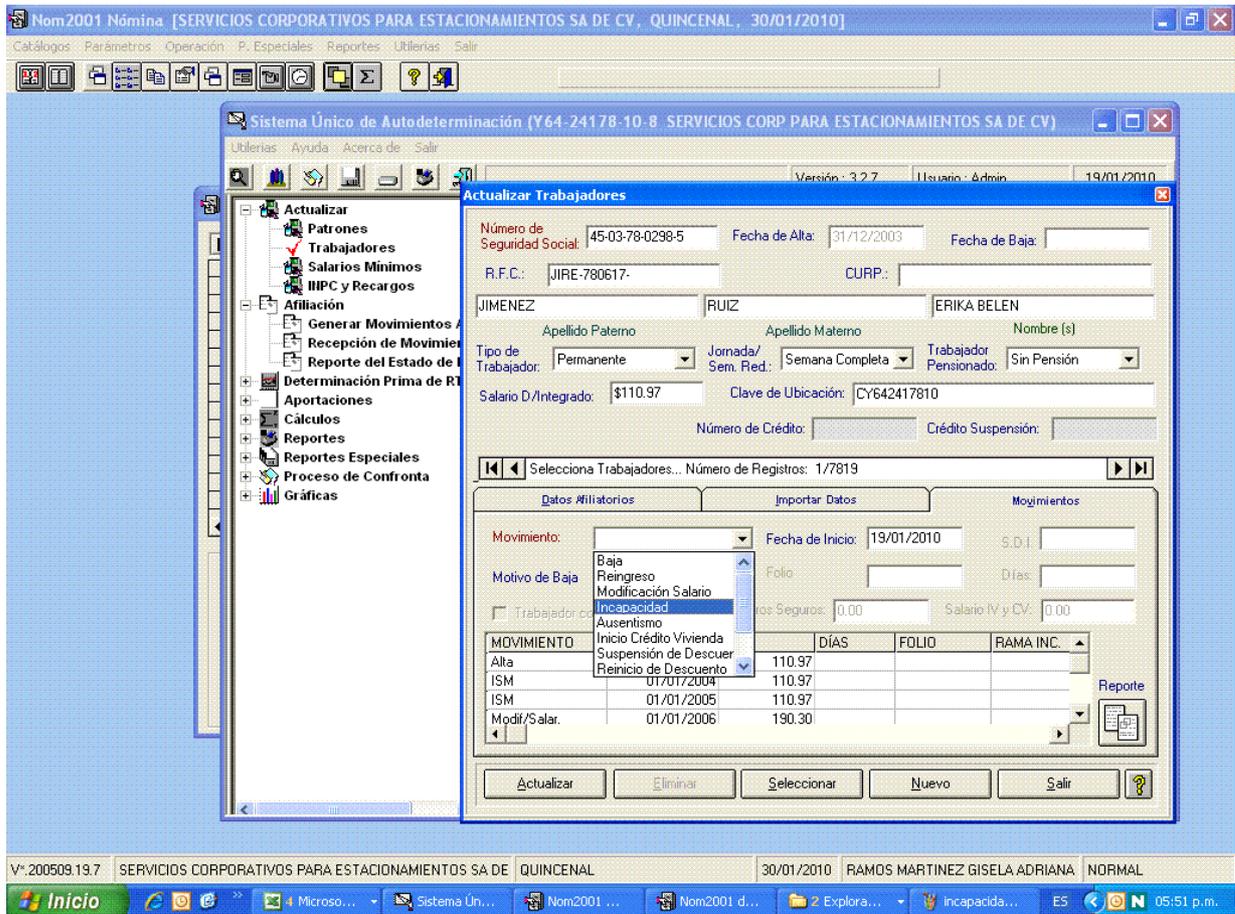
	INCAPACIDADES	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-007	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
		HOJA 9 DE 12

7.2.5 En la segunda celda inferior, ingresar el nombre del empleado y buscar, seleccionar el registro del trabajador.



	INCAPACIDADES	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-007	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
		HOJA 10 DE 12

7.2.6 Seleccionar incapacidad del menú **movimiento**, dar clic en actualizar.



Actualizar Trabajadores

Número de Seguridad Social: 45-03-78-0298-5 Fecha de Alta: 31/12/2003 Fecha de Baja:

R.F.C.: JIRE-780617- CURP:

JIMENEZ RUIZ ERIKA BELEN

Apellido Paterno: RUIZ Apellido Materno: ERIKA Nombre (s): BELEN

Tipo de Trabajador: Permanente Jornada/Sem. Red.: Semana Completa Trabajador Pensionado: Sin Pensión

Salario D/Integrado: \$110.97 Clave de Ubicación: CY642417810

Número de Crédito: Crédito Suspensión:

Selecciona Trabajadores... Número de Registros: 1/7819

Movimiento: **Incapacidad** Fecha de Inicio: 19/01/2010 S.D.I:

Motivo de Baja: Incapacidad Folio: Días: Seguros: 0.00 Salario IV y CV: 0.00

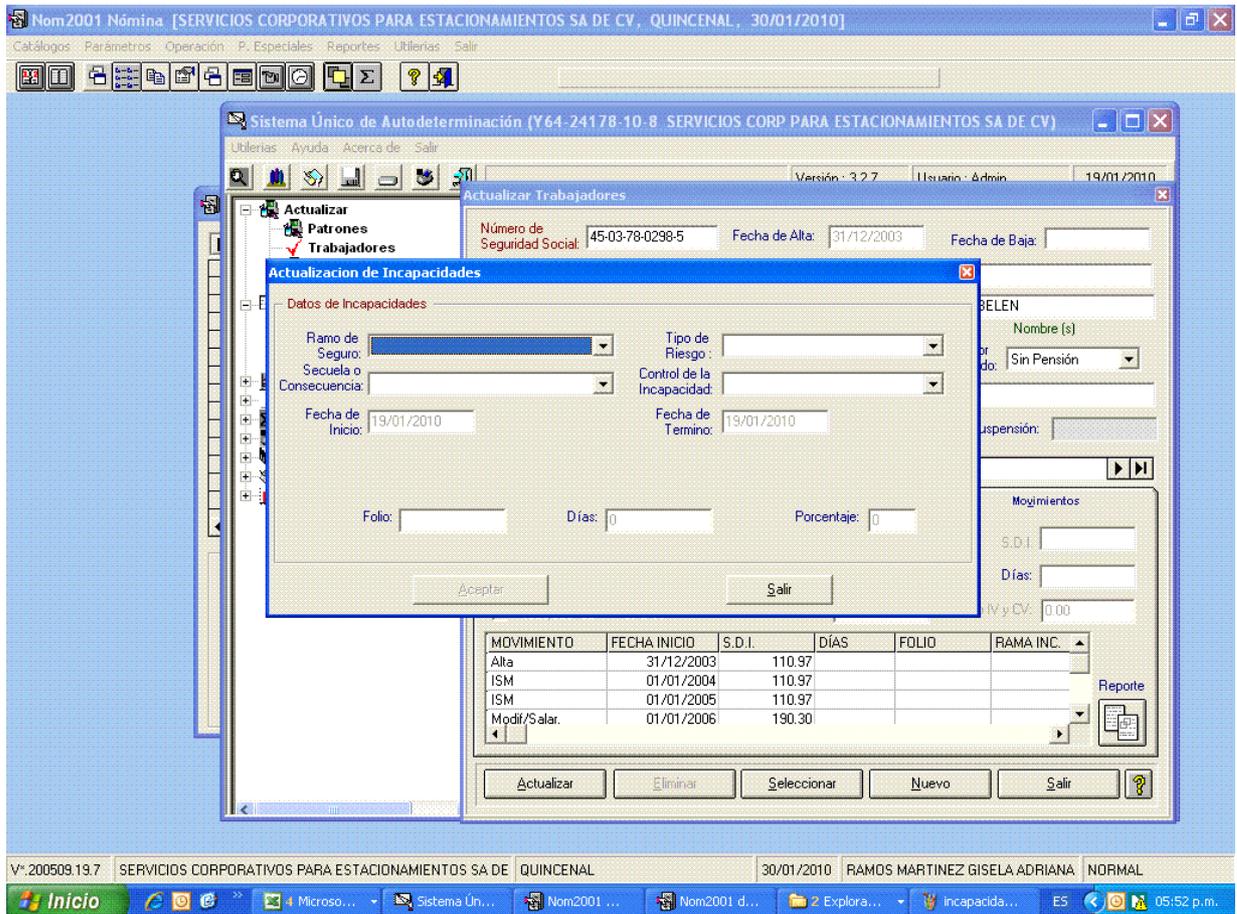
MOVIMIENTO	DÍAS	FOLIO	RAMA INC.
Alta	110.97		
ISM 01/01/2004	110.97		
ISM 01/01/2005	110.97		
Modif/Salar. 01/01/2006	190.30		

Actualizar Eliminar Seleccionar Nuevo Salir

7.2.7

	INCAPACIDADES	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-007	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
		HOJA 11 DE 12

7.2.8 Ingresar los días de incapacidad del trabajador, aceptar y dar clic en salir.



MOVIMIENTO	FECHA INICIO	S.D.I.	DÍAS	FOLIO	RAMA INC.
Alta	31/12/2003	110.97			
ISM	01/01/2004	110.97			
ISM	01/01/2005	110.97			
Modif/Salar.	01/01/2006	190.30			

 EMPRESA ADMINISTRADORA DE ESTACIONAMIENTOS	INCAPACIDADES	FECHA DE EMISIÓN: Noviembre 2009
	DF-IT-007	FECHA DE REVISIÓN
	DIRECCIÓN DE FINANZAS/NOMINAS	No. Revisión : 0
		HOJA 12 DE 12

Nota: los formatos de incapacidades deberá archivarlo el analista del IMSS, una vez concluido el ingreso en el SUA y NOM 2001.

8.0 Documentos de referencia.

Documentos	Código (cuando aplique)
INSTRUCTIVO PARA INCAPACIDADES	DF-IT-007

9.0 Control de cambios.

Número de revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
0	Diciembre 2009	