8. ANEXOS

1. Impreso para el plan anual de auditorías internas (IQP/PAA).
2. Impreso de convocatoria previa para la auditoría interna (IQP/CP).
3. Impreso de agenda sesión (IQP/AS).
4. Impreso de registro de asistencia sesión (IQP/RA).
5. Impreso de lista de entrevistados (IQP/LE).
6. Impreso de reporte de no conformidad (IQP/RNC)
7. Impreso de cuestionario de auditorias (IQP/CA)
8. Impreso de informe final de auditorias (IQP/IFA)

INLAND
QUALITY
PROCESS

Procedimiento No:	Página:
Fecha de Elaboración:	Fecha de Revisión: Revisión Num:

ANEXO 1 (IQP/PAA)

INLAND A Temple-Inland Company	INLAND CORRUGADOS DE MONTERREY	VERSIÓN: CODIGO: IQP/PAA
	PLAN ANUAL DE AUDITORIAS	FECHA:

NUMERO	CIA./ DEPTO./AREA	FECHA	AUDITOR JEFE
	Responsable:		
	Responsable:		
	Responsable:		
	Responsable:		
	Responsable:		
	Responsable:		
	Responsable:		
	Responsable:		
	Responsable:		
	Responsable:		
	Responsable:		
	Responsable:		
	Responsable:		
	Responsable:		
	Responsable:		
	Responsable:		
	Responsable:		
	Responsable:		
	Responsable:		
	Responsable:		

LIC. SERGIO LAVALLE
GERENTE GENERAL

ING. HELIOS MEZA MARANTO
GERENCIA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

INLAND
QUALITY
PROCESS

Procedimiento No	Página.
Fecha de Elaboración	Fecha de revisión: Revisión Num

ANEXO 2 (IQP/CP)

INLAND A Temple-Inland Company	INLAND CORRUGADOS DE MONTERREY	VERSIÓN CODIGO IQP/CP
	CONVOCATORIA PREVIA DE AUDITORIA	FECHA:

1 TIPO DE AUDITORIA:
INTERNA EXTERNA
NOMBRE CIA. AUDITADA :

2 DESTINATARIO

3. DEPARTAMENTO O AREAS QUE ES NECESARIO QUE ESTEN DISPONIBLES

4. PERSONAL QUE SE NECESITA QUE ESTÉ DISPONIBLE

5 MOTIVO DE LA AUDITORIA

6 PROGRAMA DE AUDITORIA

HORA	DIA 1: TEMA	DIA 2: TEMA	DIA 3: TEMA	DIA 4. TEMA
09:00				
10:00				
11:00				
12:00				
13 00				
14:00				
15:00				
16:00				
17:00				
18:00				

7 EQUIPO AUDITOR.

AGRADEZCO SU VALIOSA COLABORACION PARA LA REALIZACION DE ESTA AUDITORIA,
QUEDO A SUS ORDENES PARA CUALQUIER DUDA O ACLARACION

ING. HELIOS MEZA MARANTO
GERENCIA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

INLAND
QUALITY
PROCESS

Procedimiento No	Página:
Fecha de Elaboración:	Fecha de revisión: Revisión Num

ANEXO 3 (IQP/AS)

INLAND A Temple-Inland Company	INLAND CORRUGADOS DE MONTERREY	VERSIÓN CODIGO: IQP/AS
	AGENDA SECION	FECHA:

1. TIPO DE AUDITORIA: INTERNA EXTERNA NOMBRE CIA. AUDITADA:	
2 AUDITOR LIDER.	AUDITORES:

APERTURA

1 PRESENTACION EJECUTIVOS DE LA COMPAÑÍA AUDITADA Y EQUIPO AUDITOR

2 CAMPO DE APLICACIÓN Y PROPOSITO DE LA AUDITORIA

3 CONFIDENCIALIDAD

4 PROGRAMA DE LA AUDITORIA

5. DESIGNACION DE UN GÚIA(S) POR PARTE DE LA COMPAÑÍA AUDITADA

6 DISPONIBILIDAD DE RECURSOS E INSTALACIONES

7. REUNIONES DE SEGUIMIENTO Y CIERRE (FECHA, HORA, LUGAR Y DURACIÓN)

CIERRE

1 AGRADECIMIENTOS

2 DECLARACION DEL JUICIO DE LA AUDITORIA

3. CONFIDENCIALIDAD

4 RESUMEN DE LA AUDITORIA Y CONCLUSIONES

5. PREGUNTAS Y RESPUESTAS

6. COMPROMISOS SIGUIENTES

INLAND
QUALITY
PROCESS

Procedimiento No:	Página:
Fecha de Elaboración:	Fecha de revisión: Revisión Num:

ANEXO 4 (IQP/RA)

INLAND A Temple-Inland Company	**INLAND CORRUGADOS DE MONTERREY**	VERSIÓN: CODIGO: IQP/RA
	REGISTRO DE ASISTENCIA SESION	FECHA:

1. TIPO DE AUDITORIA: INTERNA	EXTERNA NOMBRE DE LA CIA. AUDITADA:
2. AUDITOR LIDER:	AUDITORES:

NUM	NOMBRES	APERTURA FIRMAS	CIERRE FIRMAS
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			

INLAND
QUALITY
PROCESS

Procedimiento No	Página
Fecha de Elaboración.	Fecha de revisión: Revisión Num

ANEXO 5 (IQP/LE)

INLAND A Temple-Inland Company	INLAND CORRUGADOS DE MONTERREY	VERSIÓN CODIGO. IQP/LE
	LISTA DE ENTREVISTADOS	FECHA.

1 TIPO DE AUDITORIA:
INTERNA EXTERNA
NOMBRE DE LA CIA. AUDITADA.

2. AUDITOR LIDER:

NUM	NOMBRES	AREA
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		

INLAND
QUALITY
PROCESS

Procedimiento No:	Página
Fecha de Elaboración:	Fecha de revisión Revisión Num:

ANEXO 6 (IQP/RNC)

INLAND A Temple-Inland Company	INLAND CORRUGADOS DE MONTERREY	VERSIÓN CODIGO: IQP/RNC
	REPORTE DE NO CONFORMIDAD	FECHA:

RNC #	AUDITORIA #
AUDITOR:	AUDITADO

1 TIPO DE AUDITORIA:
INTERNA EXTERNA
NOMBRE DE LA CIA. AUDITADA:

2. AREA REVISADA	NORMA Y CLAUSULA DE REFERENCIA	CANTIDAD DE "NO CONFORMIDADES" CANTIDAD DE "HALLAZGOS"

DECLARACION DE NO CONFORMIDAD

REPRESENTANTE DE LA CIA._____

ACCION CORRECTIVA

ANALISIS DE LA CAUSA DEL PROBLEMA.

ACCION CORRECTIVA:

REPRESENTANTE DE LA CIA:_____

ACCION CORRECTIVA COMPLETADA E IMPLEMENTADA SATISFACTORIAMENTE

_____ FECHA

_____ FIRMA AUDITOR

INLAND
QUALITY
PROCESS

Procedimiento No	Págma.
Fecha de elaboración:	Fecha de revisión Revisión Num

ANEXO 7 (IQP/CA)

INLAND A Temple-Inland Company	INLAND CORRUGADOS DE MONTERREY CUESTIONARIO DE AUDITORIAS	VERSION. CODIGO: IQP/CA PAGINA NO:

PREGUNTAS	PUNTUACION				
	0	0.25	0.5	0.75	1
	TOTAL				

VALORACION = $\frac{\text{TOTAL*10}}{\text{N}}$ = ____________ *10 =

N= Número de preguntas

PARA CUMPLIR LOS REQUISITOS MINIMOS PARA CADA PREGUNTA INDIVIDUAL SE DEBE DE OBTENER UNA CALIFICACION SUPERIOR AL 50% Y UNA MEDIA GLOBAL DEL 70%

INLAND
QUALITY
PROCESS

Procedimiento No	Página
Fecha de Elaboración	Fecha de revisioón Revisión Num:

ANEXO 8 (IQP/IFA)

INLAND A Temple-Inland Company	**INLAND CORRUGADOS DE MONTERREY**	VERSION
	INFORME FINAL AUDITORIAS	CODIGO: IQP/IFA

FECHA

AUDITOR JEFE:

AUDITOR(ES):

	DEPTOS. AUDITADOS	RESPONSABLE	PUESTO O CARGO
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

	1	2	3	
200				CUMPLE LOS REQUISITOS CON EXCELENTES SISTEMAS DE CALIDAD Y RENDIMIENTO
180				CUMPLE LOS REQUISITOS CON SISTEMAS DE CALIDAD Y RENDIMIENTO SUPERIORES A LA MEDIA
160				CUMPLE LOS REQUISITOS CON SISTEMAS Y RENDIMIENTOS ACEPTABLES
140				CUMPLE LOS REQUISITOS CON SISTEMAS Y RENDIMIENTOS MINIMOS
120				REQUIERE MEJORAS ACCIONES CORRECTIVAS NECESARIAS
100				REQUIERE MEJORAS. ACCIONES CORRECTIVAS INMEDIATAS
0				MUY DEFICIENTE
				P U N T U A C I O N

INLAND
QUALITY
PROCESS

Procedimiento No.:	Pagina:
Fecha de Elaboración	Fecha de Revisión. Revisión Num.
Elaboró: Recursos Humanos	
Aprobado por:	

4.18 PROCEDIMIENTO PARA LA CAPACITACION Y DESARROLLO DE PERSONAL

1.- PROPOSITO

Es política de Inland Corrugados de Monterrey, S.A. de C.V. elaborar planes y programas de capacitación y adiestramiento acordes a sus necesidades, que contribuyan al desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias en materia de todos y cada uno de los puestos de trabajo, para obtener un incremento de la productividad y de mano de obra calificada.

2.-ALCANCE

La aplicación del presente procedimiento es para todo el personal que labora en los diferentes departamentos de Inland Corrugados de Monterrey, S.A. de C.V.

3.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ley Federal de Trabajo (Artículos 153A al 153X)
Reglamento de Comisiones Mixtas de Capacitación y Adiestramiento

Diagnostico de Necesidades de Capacitación	Anexo 1
Constancia de Habilidades Laborales (Personales)	Anexo 2
Plan General de Capacitación y Adiestramiento.	Anexo 3
Solicitud de Cursos y Seminarios de Capacitación	Anexo 4
Lista de Constancia de Habilidades Laborales (Colectivo)	Anexo 5
Temario y Objetivos	Anexo 6
Lista de Participantes	Anexo 7
Evaluación de Cursos	Anexo 8
Registro Individual de Capacitación	Anexo 9
Solicitud de Sala de Capacitación	Anexo 10

4.- DEFINICIONES:

• **Capacitación:** Proceso mediante el cual el hombre desarrolla y perfecciona sus habilidades, destrezas, aptitudes y actitudes a través de un conjunto de contenidos y procedimientos teórico-prácticos relativos al conocimiento de un determinado campo tecnológico, para lograr una formación integral que responda a las exigencias de un determinado puesto de trabajo.

• **Adiestramiento:** Proceso de perfeccionamiento de las habilidades para la adquisición de destrezas psicomotrices a través de conocimientos teórico-prácticos elementales, que permitan el desempeño de un determinado puesto de trabajo.

• **Actitud:** Estado interno adquirido que ejerce influencia sobre la elección de la acción personal hacia alguna clase de cosas, personas o eventos.

• **Aptitud:** Combinación de habilidades personales características innatas o adquiridas, que indican la capacidad del individuo de ser entrenado y de trabajar satisfactoriamente en una tarea humana.

• **Plan General de Capacitación y Adiestramiento:** Expresión escrita a través de la cual la empresa presenta para su autorización y registro la organización de las acciones de capacitación y adiestramiento de cada una de las áreas ocupacionales que la integran.

• **Curso:** Conjunto de actividades didácticas que se desarrollan con base en un programa de capacitación y adiestramiento delimitado en tiempo y recursos determinados.

• **Programa:** Presentación ordenada y sistematizada de las actividades de instrucción que satisfacen las necesidades de capacitación y adiestramiento en un determinado puestos de trabajo.

• **Programa Específico:** Aquél que responde a un puesto de trabajo y se elabora al interior de la empresa, que satisface a las necesidades particulares de la misma y que puede ser impartido con recursos propios y/o externos.

• **Etapa:** Período en el cual se efectúa determinada actividad de un proceso. Para la planeación de la capacitación y adiestramiento se requiere dividir en etapas el desarrollo de los programas que constituirán el plan.

• **Evento:** Acción eventual de corta duración que se consideran parte complementaria de la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores.

• **Instructor Interno:** Es la persona física que teniendo el carácter de patrón o trabajador en los términos de la Ley Federal del Trabajo, imparte capacitación y adiestramiento a trabajadores que ocupen puestos de trabajo de los cuales posee conocimientos y experiencia, y de acuerdo al plan y programas específicos de la empresa está debidamente autorizado y registrado en el plan común de capacitación y adiestramiento vigente en la empresa.

• **Instructor Externo:** Son las personas físicas o morales que prestan servicios a las empresas para el desarrollo de las acciones de capacitación a sus trabajadores.

Area Ocupacional: División administrativa que hace la empresa para agrupar distintos puestos con un mismo fin productivo, según las funciones básicas que se desarrollan al interior de la misma.
Ocupación: Conjunto de puestos con características comunes e interrelacionadas funcionalmente entre sí.
Puesto de Trabajo: Operaciones, actividades y tareas que realiza un individuo, propias de una determinada unidad de trabajo.
Constancia de Habilidades Laborales: Es el documento que acredita la Capacitación que un trabajador recibe como resultado de la aprobación de los cursos que forman parte de los planes y programas de capacitación y adiestramiento de la empresa.
Objetivo: Son aquellos que enuncian los alcances que se pretenden logre con eficiencia el participante sujeto a un proceso de enseñanza. Es decir, enuncia la función integra que el participante desempeñará al concluir un curso.
Contrato Colectivo de Trabajo: Es el convenio celebrado entre uno o varios sindicatos de trabajadores y uno o varios patrones con el objeto de establecer las condiciones según las cuales debe presentarse el trabajo en la empresa o establecimiento.

5.- RESPONSABILIDADES

Recursos Humanos : Gerente de Recursos Humanos
Asistente de Recursos Humanos

Otras Areas : Comité de Gerencia, Mandos medios y la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento.

6.- INSTRUCCIONES DE SEGURIDAD FISICA

No Aplica.

7.- INSTRUCCIONES

7.1 Reglamentos

7.1.1 Todo Plan General de Capacitación y Adiestramiento deberá ser precedido de un Diagnósticos de Necesidades de Capacitación (Anexo 1).

7.1.2 Los planes y programas de capacitación deberán de contribuir al desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias en todos y cada uno de los puestos de trabajo que existan en Inland Corrugados de Monterrey, S.A. de C.V.

7.1.3 La Capacitación y el Adiestramiento se ajustará a los recursos económicos disponibles y a los ordenamientos dictados por los planes y programas de capacitación y adiestramiento de la empresa.

7.1.4 Los planes de Capacitación y Adiestramiento deben :
a) Ser en forma anualizada (Estos podrán variar dependiendo de las necesidades que se presenten durante el año)
b) Estar presupuestados por la empresa
c) Comprender todos los puestos y niveles existentes en la empresa.
d) Precisar las etapas durante las cuales se impartirá la Capacitación y el Adiestramiento al total de la empresa.

7.1.5 Todo trabajador que labore para la empresa tiene derecho a que se le proporcione Capacitación y Adiestramiento que le permita elevar sus aptitudes, sin embargo esto no es una condicionante para un incremento de sueldo o categoría.

7.1.6 Toda persona que participe en algún Programa de Capacitación se le otorgará una Constancia de Habilidades Laborales (Anexo 2).

7.1.7 La empresa a través del Departamento de Recursos Humanos integrará la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento cuyos miembros serán los responsables de vigilar la instrumentación y operación del sistema y de los procedimientos que se implanten así como de sugerir las medidas tendientes a perfeccionarlos conforme a las necesidades de los trabajadores y de la propia empresa.

7.1.8 Todo trabajador esta obligado a :
a) Asistir a los cursos, sesiones de grupo y demás actividades que formen parte del procedimiento de capacitación o adiestramiento.
b) Atender las indicaciones de las personas que impartan la Capacitación o Adiestramiento y cumplir con los programas respectivos.
c) Presentar los exámenes de evaluación de conocimientos y aptitudes que sean requeridos.

7.1.9 El Departamento de Recursos Humanos deberá mantener en sus registros internos la información necesaria respecto a la integración de la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento, así como las constancias de habilidades laborales de cada persona que participa en el programa y un registro individual (Anexo 9).

7.1.10 Todos y cada uno de los Gerentes de Area deberán entregar en el mes de Diciembre al Departamento de Recursos Humanos un calendario de sus necesidades de Capacitación y Adiestramiento, para poderlos integrar al Plan General de Capacitación y Adiestramiento (Anexo 3) que regirá al año siguiente a través del Departamento de Recursos Humanos.

7.1.11 El departamento de Recursos Humanos tendrá la libertad de decidir que programa se autorizará de acuerdo a un diagnóstico de necesidades de Capacitación que laborará dentro de los primeros dos meses del año y al calendario de necesidades de Capacitación que presente cada Gerente de Area.

7.1.12 Todos y cada uno de los cursos de Capacitación no programados se deberán enterar al Departamento de Recursos Humanos mediante la Solicitud de Cursos y Seminarios de Capacitación (Anexo 4).

Para su autorización deberán contener :

a) La firma del Gerente de Area
b) La firma del Gerente de Recursos Humanos
c) La firma del Gerente General
siguiendo el orden de las firmas.

7.1.13 Los temas y/o cursos podrán impartirse por conducto de personal propio, instructores especialmente contratados, instituciones, escuelas u organismos especializados.

7.2.1 El Departamento de Recursos Humanos deberá hacer del conocimiento de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social para su registro, las listas de las constancias de habilidades laborales entregadas a los trabajadores (Anexo 5), dentro de los 20 días hábiles posteriores al término de cada año. El Departamento de Recursos Humanos deberá conservar una copia de las constancias de habilidades laborales incluidas en la última lista remitida a la Secretaría de Trabajo y Previsión Social.

7.2 Procedimiento

7.2.1 El Departamento de Recursos Humanos en base al análisis de los puestos y/o tareas (Anexo 1), elaborará un diagnóstico de necesidades para la integración del Plan General de Capacitación y Adiestramiento.

7.2.2 El Gerente de cada área deberá enumerar las necesidades de Capacitación de cada uno de los trabajadores sindicalizados y empleados de confianza a su cargo, de acuerdo a las funciones que desempeñe. Enviándose al Gerente de Recursos Humanos quien analizará las propuestas para coordinar si se incluyen o no en el Plan General de Capacitación y Adiestramiento Anual (Anexo 3).

7.2.3 Dentro de los primeros dos meses del año, el Departamento de Recursos Humanos elaborará el Plan General de Capacitación y Adiestramiento para registrarse dentro de los 15 días siguientes a la revisión del Contrato Colectivo de Trabajo a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

7.2.4 El Gerente de Recursos Humanos solicitará la autorización del Gerente General del Plan General de Capacitación y Adiestramiento.

7.2.5 El Departamento de Recursos Humanos se encargará de elegir a los instructores externos (Instructores, Instituciones, Escuelas u Organismos especializados) para seleccionar las fechas y horarios en los que se impartirán los cursos de Capacitación y Adiestramiento.

7.2.6 El Gerente de cada área designará a los instructores internos. Tomando en cuenta sus conocimientos y experiencia que posean para impartir los cursos.

7.2.7 Una vez designados los instructores, tanto internos como externos, deberán ser registrados ante el Departamento de Recursos Humanos para su integración al Plan General de Capacitación y Adiestramiento.

7.2.8 Las constancias de habilidades laborales deberán sujetarse a los siguientes lineamientos :
a) A la finalización de cada curso interno, el Departamento de Recursos Humanos será el responsable de elaborar y entregar las constancias de habilidades laborales (Anexo 2) a los participantes.
b) En los casos en los que el participante acuda a una institución o escuela de Capacitación, deberá presentarse al Departamento de Recursos Humanos para que se le entregue el formato de Constancia de Habilidades Laborales y recabe la firma del instructor externo.
c) Todas las constancias serán autentificadas por la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento de la empresa, a través de un representante de los trabajadores sindicalizados y uno de la empresa, miembros de la propia Comisión y designados por la misma.

7.2.9 Cuando los cursos sean impartidos por Instructores Internos en nuestras instalaciones el Departamento de Recursos Humanos, notificará al Gerente de Area del Departamento correspondiente, la programación del curso solicitado y éste a su vez le notificará al instructor interno para que entregue al Departamento de Recursos Humanos: Los objetivos, el temario (Anexo 6) y la lista de los participantes (Anexo 7) para su registro individual (Anexo 9). El Departamento de Recursos Humanos se encargará de la elaboración de las listas de participantes y de la difusión a través de avisos colocados en los tableros, este último en caso de así requerirse.

7.2.10 En el caso de los Instructores externos en sus instalaciones, el Departamento de Recursos Humanos se encargará de contactarlos para solicitarle la información necesaria de los cursos que vayan a programarse. En caso de que reúnan las expectativas, se les solicitarán los objetivos y el temario correspondientes, para llevar a cabo la inscripción de los solicitantes. Una vez concluidos estos tramites, el Departamento de Recursos Humanos le notificara al Gerente de Area y este le avisara al solicitante para que asista al curso o seminario y aplique el punto 7.2.8 inciso b) y en su caso, mencionarle algunas recomendaciones especiales.

7.2.11 Cuando la Capacitación sea impartida por Instructores Externos en nuestras instalaciones, el Departamento de Recursos Humanos se pondrá en contacto con el Instructor para solicitarle los objetivos y temas de los Cursos o Seminarios y una vez autorizada la propuesta, el Departamento de Recursos Humanos le notificará al Gerente del Area para que este último le envíe el listado de los participantes y el horario de los Cursos o Seminarios a impartir. El Gerente de Recursos Humanos confirma la autorización de los Cursos o Seminarios al Instructor Externo para el desarrollo de los mismos.

7.2.12 En el caso de que aplique el Departamento de Recursos Humanos, tramitará ante el departamento de Contabilidad la solicitud de cheque para el pago del Curso o Seminario solicitado.

7.2.13 En el caso de los cursos externos no programados se deberán tramitar mediante la Solicitud de Cursos y Seminarios de Capacitación (Anexo 4) como mínimo 15 días hábiles para su programación. Se repite desde el punto 7.2.8.

7.2.14 Cuando se trate de cursos internos no programados, se deberán tramitar con la Solicitud de Cursos y Seminarios de Capacitación (Anexo 4), y en caso de necesitar la Sala de Capacitación, se deberá adjuntar la Solicitud (Anexo 10). La anterioridad en que ha de solicitarse este curso podrá variar dependiendo de la urgencia y la disponibilidad de los recursos materiales que se requieran.

7.2.15 Al finalizar el Curso o Seminario cada participante deberá someterse a un examen de evaluación de conocimientos el cual será realizado por los Instructores externos o internos según corresponda.

7.2.16 El último día del curso se le entregarán a los participantes una evaluación de cursos (Anexo 8) para conocer la opinión de los participantes y que sirva de parámetro para calificar al instructor y en general al curso.

8.- ANEXOS

Nombre	Clave
1.- Diagnóstico de Necesidades de Capacitación	Anexo 1
2.- Constancia de Habilidades Laborales (Personales)	Anexo 2
3.- Plan General de Capacitación y Adiestramiento	Anexo 3
4.- Solicitud de Cursos y Seminarios de Capacitación	Anexo 4
5.- Lista de Constancia de Habilidades Laborales (Colectivo)	Anexo 5
6.- Temario y Objetivos	Anexo 6
7.- Lista de Participantes	Anexo 7
8.- Evaluación del Curso	Anexo 8
9.- Registro Individual de Capacitación	Anexo 9
10.- Solicitud de Sala de Capacitación	Anexo 10

INLAND QUALITY PROCESS

Procedimiento No .	Página:
Fecha de Elaboración	Fecha de Revision Revisión Num.

ANEXO 1
DIAGNOSTICO DE NECECIDADES DE CAPACITACION

Indique el número de especialidades que debe enfrentar el puesto para el desempeño de sus actividades, entendiendo que cada área funcional puede tener varias especialidades, ejemplos : Contabilidad (Fiscal, Finanzas, Costos, Contabilidad General); Jurídico (Mercantil, Civil, Penal, Laboral, Corporativo).

( ) El puesto se enfrenta a una sola área de especialidad
( ) El puesto se enfrenta eventualmente a una segunda área de especialidad, la cual no se espera que domine como experto.
( ) El puesto se enfrenta a dos áreas de especialidad, cada una de las cuales debe dominar, por lo que requiere de tres años de experiencia previa.
( ) El puesto se enfrenta a mas de dos áreas de especialidad, en cada una de las cuales debe ser experto, por lo que requiere de cinco años de experiencia o más.

Indique las áreas de especialidad a que se refiere en su respuesta.

1 _____

2 _____

3 _____

Escolaridad :
Indique el grado mínimo de educación escolar requerida para desempeñar el puesto que ocupa, no se refiera a su propia escolaridad

( ) Primaria
( ) Secundaria y/o Comercio
( ) Preparatoria y/o Carrera Técnica
( ) Licenciatura No Terminada
( ) Licenciatura Terminada
( ) Postgrado o Especialización

Idioma :

( ) No se requiere
( ) Basico
( ) Medio
( ) Avanzado
( ) Dominio

INLAND QUALITY PROCESS	Procedimiento No :	Pagina.
	Fecha de Elaboración	Fecha de Revisión: Revisión Num.

Experiencia :

Señale las funciones previas que debieron haberse desempeñado, para adquirir los conocimientos prácticos necesarios para desempeñar el puesto, indicando durante cuanto tiempo.

	Funciones	Tiempo
1.-		
2.-		
3.-		
4.-		

Entrenamiento :

En adición a la escolaridad y la experiencia ya indicadas, que entrenamiento se requerirá para poder desempeñar el puesto ?

( ) Una inducción es suficiente.
( ) Se requiere entrenamiento de hasta un mes.
( ) Se requiere de hasta tres meses.
( ) Se requiere de más de tres meses de entrenamiento.

Especifique concretamente porque se requiere dicho entrenamiento :

_____

_____

_____

_____

_____

INLAND QUALITY PROCESS

Procedimiento No.:	Página.
Fecha de Elaboración	Fecha de Revisión: Revisión Num·

Capacitación :

Para efecto de elaborar programas de Capacitación adecuados consideramos importante su opinión, por tal motivo le solicitamos que de acuerdo con las funciones y complejidad del puesto que usted desempeña, nos indique que cursos de Capacitación Básicos y de Desarrollo se deben tomar en cuenta .

- Básicos : Aportan los conocimientos necesarios para desempeñar el puesto.
- Desarrollo : Aportan los conocimientos que ayudarán a preparar al ocupante del puesto para su superación personal y proyección.

Básicos :

1.- _____

2.- _____

3.- _____

4.- _____

5.- _____

Desarrollo :

1 - _____

2 - _____

3 - _____

4.- _____

5.- _____

_____
Nombre del Puesto :

_____ _____
Ocupante del Puesto Jefe Inmediato

Santa Catarina, N.L. a _____ de _____ de 199___

INLAND QUALITY PROCESS

Procedimiento No.	Pagina·
Fecha de Elaboración	Fecha de Revisión: Revisión Num·

ANEXO 2
CONSTANCIA DE HABILIDADES LABORALES

Datos del Trabajador	
Nombre:	
Registro Federal de Causantes :	Puesto :

Datos de la Empresa	
Nombre o Razón Social :	
Registro Federal de Contribuyentes :	Registro Patronal del I.M.S.S.
Actividad específica o giro :	

Datos del Programa de Capacitación y Adiestramiento								
Nombre del Curso o Adiestramiento :								
Duración en Horas :	Período de Ejecucución De :	Año	Mes	Día	A :	Año	Mes	Día
Nombre del Agente Capacitador :								
Nombre y Firma del Instructor :								

Los datos se asientan en esta constancia bajo protesta de decir verdad, apercibidos de la responsabilidad en que incurre todo aquel que no se conduce con la verdad

Representante de los Trabajadores

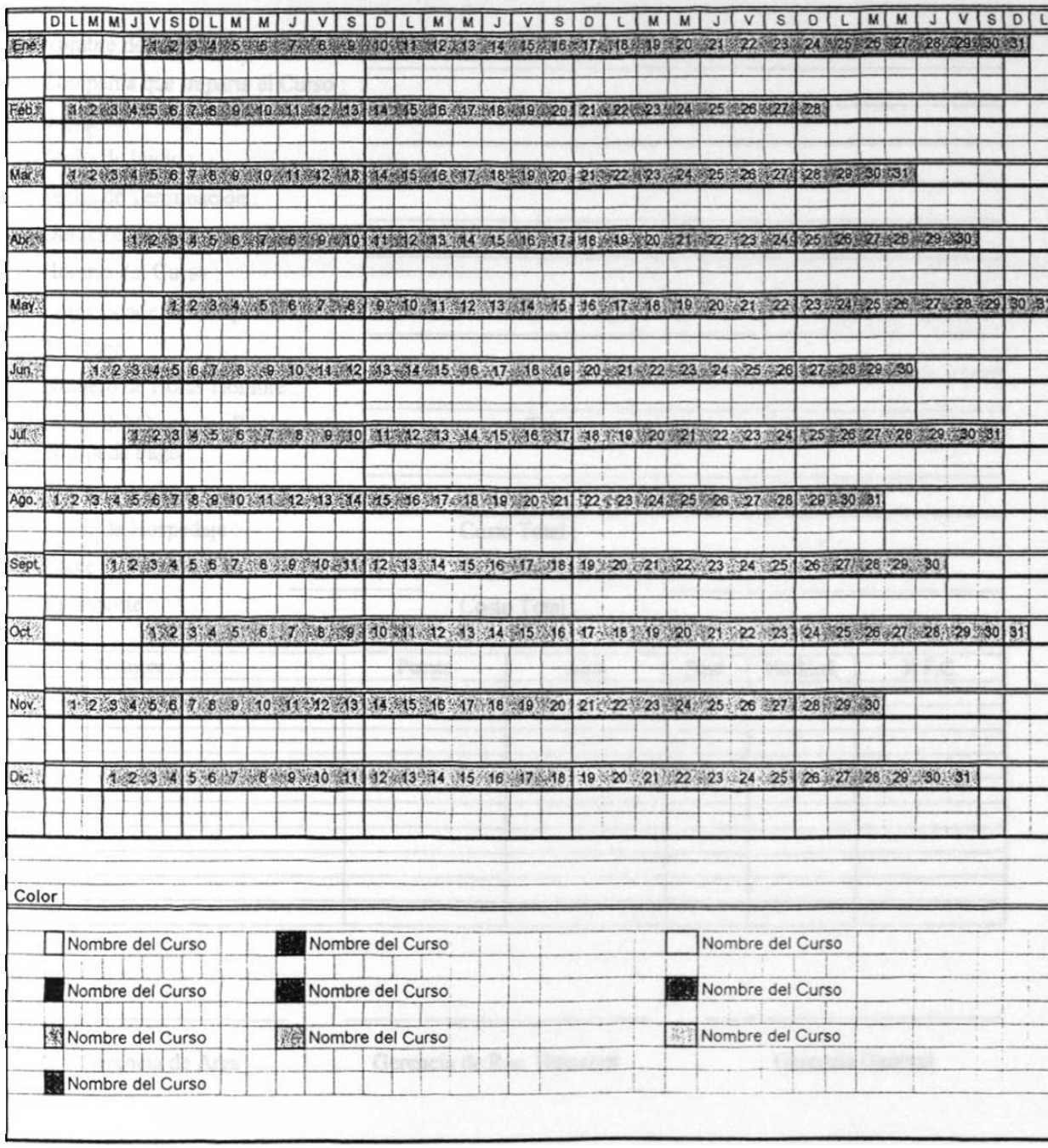
Nombre y Firma

Representante de la Empresa

Nombre y Firma

INLAND QUALITY PROCESS	Procedimiento No.:	Página:
	Fecha de Elaboración	Fecha de Revisión: Revisión Num:

ANEXO 3
PLAN GENERAL DE CAPACITACION Y ADIESTRAMIENTO



INLAND QUALITY PROCESS

Procedimiento No .	Pagina
Fecha de Elaboracion	Fecha de Revision Revisión Num

ANEXO 4
SOLICITUD DE CURSOS Y SEMINARIOS DE CAPACITACION

Nombre del Curso : _____

Compañía que imparte el Curso : _____

Expositor : _____

Fecha de Inicio : _____

Fecha de Terminación : _____

Duración del Curso en Horas : _____

Horario del Curso : _____

Lugar donde será impartido : _____

Teléfono : _____

Número de Horas Hombre : _____

Costo del Curso por Participante : _____ Total : _____

Forma de Pago : _____

El Curso incluye : _____

Lugar de Hospedaje : _____ Costo Total : _____

Clave de Reservación : _____ Tarjeta de Crédito : _____

Transporte : _____ Costo Total : _____

	Nombre	Puesto	Area	Sind.	No Sind.	R.F.C.
1.						
2						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						

_____ _____ _____

Gerencia de Area Gerencia de Rec. Humanos Gerencia General

INLAND QUALITY PROCESS

Procedimiento No..	Pagina.
Fecha de Elaboracion	Fecha de Revisión Revisión Num

ANEXO 5
LISTA DE CONSTANCIAS DE HABILIDADES LABORALES

Datos de la Empresa

Nombre o Razón Social :

Registro Federal de Contribuyentes :	**Registro Patronal del I.M.S.S.**

Actividad específica o giro :

Hoja :	**De :**

Relación de Trabajadores

Nombre del Trabajador	Numero de Constancias expedidas al trabajador

Los datos se proporcionan bajo protesta de decir verdad, apercibidos de la responsabilidad en que incurre todo aquel que no se conduce con la verdad

Nombre y Firma del Patrón o Representante Legal de la empresa

Lugar y Fecha de elaboracion de este informe

Año Mes Dia

Notas :

* Anexar el No de hojas que sea necesario Solamente deberá asentarse la firma en la última hoja que se presente.
* Llenar a máquina o Letra de molde.
- Los espacios sombreados son para uso exclusivo de la Secretaria de Trabajo y Previsión Social

INLAND
QUALITY
PROCESS

Procedimiento No :	Página.
Fecha de Elaboración	Fecha de Revisión: Revisión Num

ANEXO 6
TEMARIO

Nombre del Curso : _____
No. Curso : _____ **Nivel de Capacitación :** _____
Departamento Solicitante : _____

Descripción de Temas	Horas :	
	Total	Parcial

Elaboro : _____ **Autorizo :** _____

Fecha de Elaboración :

INLAND
QUALITY
PROCESS

Procedimiento No.:	Página:
Fecha de Elaboración	Fecha de Revisión: Revisión Num:

ANEXO 6
OBJETIVOS

Nombre del Curso :	
No. Curso :	**Nivel de Capacitación :**
Departamento Solicitante :	

Objetivos Generales y Específicos

INLAND QUALITY PROCESS

Procedimiento No.:	Página:
Fecha de Elaboración	Fecha de Revisión: Revisión Num:

ANEXO 7
LISTA DE PARTICIPANTES

Nombre del Curso o Seminario : No. de Curso o Seminario :
Nivel de la Capacitación : Fecha de Inicio Fecha de Terminación :
Horario : Frecuencia : Nombre del Instructor :

No	Nombre	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1																															
2																															
3																															
4																															
5																															
6																															
7																															
8																															
9																															
10																															
11																															
12																															
13																															
14																															
15																															
16																															
17																															
18																															
19																															
20																															

Elaboró : Fecha

INLAND QUALITY PROCESS	Procedimiento No.:	Página:
	Fecha de Elaboración	Fecha de Revisión. Revisión Num:

ANEXO 8
EVALUACION DE CURSOS

Participante : _____
Fecha : _____
Curso : _____
Instructor : _____

Inland Corrugados de Monterrey, agradece tu asistencia a este curso.

Dado que es de gran importancia para nosotros el proporcionar excelentes servicios de capacitación a todo nuestro personal, nos interesa mucho tu opinión al respecto de este curso.

A continuación te pedimos contestes el siguiente cuestionario, seleccionando la respuesta que mejor refleje tu opinión.

1.- Con respecto al curso ·	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1.1 El curso cumplió con mis expectativas				
1.2 El curso cumplió con los objetivos predeterminados				
1.3 Los conceptos impartidos resultaron de interés y utilidad				
1.4 El ritmo del curso fué adecuado				
1.5 Las seciones se desarrollaron con puntualidad				

2.- Con respecto al instructor :	Excelente	Bueno	Regular	Malo
2.1 Domina el tema del curso perfectamente				
2.2 Aclaró todas las dudas planteadas por los participantes				
2.3 Su forma de exponer es clara y profesional				
2.4 Mantuvo comunicación con todos los participantes				
2.5 Tiene buen manejo de grupo				

3.- Con respecto al material :	Excelente	Bueno	Regular	Malo
3.1 Recibí los materiales con oportunidad				
3.2 El material escrito tiene una secuencia adecuada				
3.3 El material escrito resultó claro y de utilidad				
3.4 El equipo y material audiovisual es muy bueno				
3.5 Las prácticas que se realizaron son de utilidad				

Sugerencias y Comentarios ·

_____
_____
_____
_____

¡Gracias por tu asistencia !

INLAND QUALITY PROCESS

Procedimiento No.:	Página
Fecha de Elaboración	Fecha de Revisión Revisión Num

ANEXO 9
REGISTRO INDIVIDUAL DE CAPACITACION

Datos Personales del Capacitado

Nombre (s) : _____ **Apellidos :** _____

Nivel de Estudios : _____ **Fecha de Nacimiento :** _____

Fecha de Ingreso : _____ **Fecha :** _____

Puestos de Trabajo en la Empresa :

Puestos de Trabajo :	Depto. / Sección	Le reporta a :	Antiguedad en el puesto :

Cursos y Capacitación

	Lugar de Capacitación				
Fecha del Curso :	Interna	Externa (Señalar Institución)	Tema :	Firma del Trabajador :	Duración Horas

Observaciones :

INLAND
QUALITY
PROCESS

Procedimiento No	Pagina
Fecha de Elaboración	Fecha de Revisión Revisión Num

ANEXO 10
SOLICITUD DE SALA DE CAPACITACION

Fecha Requerida : _____

Horario : _____

Nombre del Curso : _____

_____

Número de Participantes : _____

Servicio Solicitado :

( ) **Videocassetera**
( ) **Televisor**
( ) **Proyector de Acetatos**
( ) **Marcadores para pizarrón**
( ) **Borrador**
( ) **Apuntador**
( ) **Jarra con agua**
( ) **Refrigerio : Refrescos y Galletitas**
( ) **Fotografías del Evento**
( ) **Filmar el Evento**
( ) **Traducción del Evento**
( ) **Publicar el Evento en la Revista**
( ) **Otros**

Comentarios :

_____

_____

_____ _____

Lic. Juan Carlos Espinosa Cantú
Gerente de Recursos Humanos

Solicitó :
Nombre y Firma

INLAND
QUALITY
PROCESS

Procedimiento No.:	Pagina
Fecha de Elaboración	Fecha de Revisión Revision Num
Elaboró.	
Aprobado por:	

4.20 TECNICAS ESTADISTICAS

1. PROPOSITO

El propósito de este capítulo es exponer el enfoque adoptado por Inland Corrugados de Monterrey, S.A de C.V. respecto a la utilización de las técnicas estadísticas.
Las técnicas estadísticas son instrumentos valiosos para la mejora de la Calidad, y su utilización actual en Inland Corrugados de Monterrey, S.A de C.V. se circunscribe en el ámbito del análisis del control en el área de almidón.

2. ALCANCE

Las técnicas estadísticas utilizadas por Inland Corrugados de Monterrey, S.A de C.V. son básicamente la de resumir el control de la viscosidad en el área de almidón.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- IQP/Control estadístico de procesos.
- Procedimiento de Estadística de Control de la viscosidad en el área de almidón (76 QA-PROC-014)

4. DEFINICIONES

No aplica

5. RESPONSABILIDADES

El Departamento de Calidad es responsable de identificar la necesidad de utilización de técnicas estadísticas, y de realizar en cada caso la selección más idónea. Asimismo, tiene encomendada la labor de asesor del resto de los departamentos de Inland Corrugados de Monterrey, S.A de C.V. en la selección y aplicación de las técnicas estadísticas.

6. INSTRUCCIONES DE SEGURIDAD FISICA

No aplica

7. INSTRUCCIONES

7.1. IDENTIFICACION DE LA NECESIDAD DE TECNICAS ESTADISTICAS

El Departamento de Calidad es el órgano designado para identificar la necesidad de aplicar técnicas estadísticas en el control de la productividad. Una vez identificada esta necesidad, le corresponde también seleccionar la técnica estadística más adecuada para el caso objeto de estudio.

7.2. PROCEDIMIENTOS PARA LAS TECNICAS ESTADISTICAS UTILIZADAS

El Departamento de Calidad tiene a su cargo la preparación de aquellos procedimientos o instrucciones que sean necesarios para asegurar la adecuada aplicación de las técnicas estadísticas que se hayan seleccionado de acuerdo con el punto 3.1. En el procedimiento "Estadística de Control de la viscosidad en el área de almidón", se especifica el modo de empleo de la técnica estadística actualmente utilizada por Inland Corrugados de Monterrey, S.A de C.V.

8. ANEXOS

No aplica

INLAND QUALITY PROCESS

Procedimiento No.:	Página.
Fecha de Elaboración	Fecha de Revision. Revisión Num.
Elaboró.	
Aprobado por:	

4.20.1 ESTADISTICA DE CONTROL DE LA VISCOSIDAD EN EL AREA DE ALMIDON

1. PROPOSITO

El propósito de este procedimiento es establecer la forma de llenado de la estadística de control de la viscosidad en el área de almidón de Inland Corrugados de Monterrey, S.A de C.V.

2. ALCANCE

El presente procedimiento se aplica en el área de almidón de Inland Corrugados de Monterrey, S.A de C.V.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimiento de técnicas estadísticas (76QA-PROC-013)
- Procedimiento del evaluación del adhesivo utilizado en corrugadora (76PR-PROC-101-001)

4. DEFINICIONES

- Punto de gel: Es la temperatura máxima donde el adhesivo llega a punto de gelatinización.
- Lotes: Es el número de identificación asignado por el proveedor a su producto
- Carga: Es una dotación ya preparada de adhesivo listo para usarse en la máquina corrugadora.
- Viscosidad: Es la fluidez de un líquido

5. RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad de la persona en turno, encargada de la preparación del almidón, llevar a cabo el llenado de la estadística de control de la viscosidad.

6. INSTRUCCIONES DE SEGURIDAD FISICA

No aplica

7. INSTRUCCIONES

7.1 El encargado en turno del área del almidón deberá identificar su nombre, turno y formula correspondiente de acuerdo a la especificada en la gráfica.

7.2 El encargado en turno del área del almidón deberá tomar la lectura de la temperatura y viscosidad del adhesivo para posteriormente anotarlo en la parte superior del formato.

7.3 Después de haber anotado la lectura se procede a graficar los datos referentes a la viscosidad del adhesivo.

7.4 Si dentro de las lecturas registradas existiera un punto fuera de control deberá explicar y registrar la causa que origino el problema en el lado superior derecho del formato en la parte que dice: "Explique causas" y registrar las acciones correctivas efectuadas para dicho problema en el lado inferior del derecho del formato en la parte que dice: "Acciones correctivas".

7.5 El encargado en turno del área del almidón deberá tomar la lectura de la prueba del punto de gel por lo menos una vez al turno y anotarlo en la parte inferior de la gráfica.

7.6 El encargado en turno del área del almidón deberá registrar los lotes usados de cada producto que haya usado en la preparación de cada carga.

8. ANEXOS

1. Gráfica para el control de viscosidad en el almidón. (IQP/GCV)

INLAND QUALITY PROCESS	Procedimiento No.:	Página:
	Fecha de Elaboración	Fecha de Revisión: Revisión Num:

ANEXO 1 (IQP/GCV)

Planta 76

INLAND CORRUGADOS DE MONTERREY S.A. DE C.V.

"Gráfica para el Control de la Viscosidad en el Almidón"

V-2

Fecha ____/____/____

Fórmula [ ] Verano, [ ] Invierno

	Turno1 Nombre del Op.												Turno2 Nombre del Op.												Turno3 Nombre del Op.											
1. Hora de lectura																																				
2. Temperatura de la carga (°C)																																				
3. Viscosidad de la carga (seg.)																																				

4. Graficar viscosidad

47
46
45
44
43
42
41
40
39
38
37
36
35
34
33
32
31
30
29
28

Favor de marcar los limites sup. E inf. Y objetivo de la formula.

;; Cada Punto que está fuera de los Limites (Superior e Inferior) de Control se considera como: "Punto Fuera de Control" ;;

POR LO TANTO

I. Enumere cada PUNTO que este "FUERA DE CONTROL".

II. Explique las "CAUSAS" que originaron que cada Punto estuviera Fuera de Control.

III. Anote las "ACCIONES CORRECTIVAS" efectuadas para cada Punto que está Fuera de Control.

5. *Punto de Gel (°C)																																				
6. Volumen de carga (Lts.)																																				

** Nota: La lectura del Punto de Gel (°C) DEBE tomarse por lo menos una vez por turno.*

Lotes usados para cada carga :	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
Almidón Peña																		
Amibond 907																		
Borax																		
Sosa Cáustica																		

**** Al finalizar el 3er. Turno se debe de ENTREGAR *** esta Gráfica al Laboratorio de Calidad.*

CONCLUSIONES

Una vez que se vieron los procedimientos necesarios para la implementación del sistema de calidad ISO 9001 en la empresa Inland Corrugados de Monterrey, S.A. de C.V. se llego a las siguientes conclusiones:

1. El implementar un Sistema de Aseguramiento de Calidad bien documentado, dará una nueva capacidad para el control del proceso, sin embargo, el éxito total no es hecho solamente de papeles, si no que hay que llevar a cabo lo que esta escrito y esa labor estará a cargo de todos y cada uno de los integrantes de la empresa, aún más, la intervención, compromiso, credibilidad y buen juicio de las Gerencias de los diferentes Departamentos será primordial para sentar una buena base para el desarrollo del Sistema.

2. Documentar la forma de operar las máquinas corresponde a las instrucciones de trabajo, nivel 3 de la pirámide documental, estas, por motivos obvios están excluidas de esta tesis, pero también forman parte del Sistema de Aseguramiento de Calidad de una empresa y deben de estar en el área de trabajo, junto al operador.

3. Una vez de haber implantado el Sistema de Aseguramiento de Calidad, lo que sigue es mantenerlo, para esto debemos de realizar revisiones periódicas de toda la documentación, así como auditorías al Sistema de Calidad.

RECOMENDACIONES

Para lograr un Sistema de Aseguramiento de Calidad eficaz, se debe de tomar en cuenta lo siguientes aspectos:

1. Selección de líder(es) o participantes que encabezarán el proyecto.

2. Diagnóstico inicial de situación, que defina con claridad dónde está la empresa en este momento inicial.

3. Lista de documentos a elaborar, prioridades y asignación de cada documento con fechas y plazos.

4. Mecanismos a utilizar para el control periódico del proyecto.

5. Simplicidad y brevedad de los documentos.

6. Documentación propia de la empresa.

7. Que refleje la realidad de su empresa.

8. El buen uso de gráficos o esquemas en los documentos facilita la comprensión.

9. La documentación del Sistema de Calidad no debe de tener secretos para las personas de la empresa, debe de estar a disposición de todo el que lo necesite.

10. Asegúrese de que la documentación es técnicamente correcta y de que su uso esta autorizado.

11. Promueva revisiones periódicas para evitar la obsolescencia, de preferencia en forma anual.

BIBLIOGRAFIA

1. Decanini Alfredo Elizondo
Manual ISO 9000
Editorial: Castillo
Tercera Edición: Junio de 1997

2. TUV AMERICA
Galván Garza José
Seminario de Entrenamiento para Auditores Internos
Edición: Abril de 1999

3. ODE-GESTION Y PLANIFICACIÓN INTEGRAL, S.A.
Pola Maseda Angel
Colección ISO 9000
Edición: Marzo de 1999

4. ASOCIACION MEXICANA DE LA CALIDAD
Popp Manfred A.
Sistemas Eficientes de Gestión de la Calidad ISO 9000
Edición: Abril de 1994

5. Rusell J. P.
Evaluación de la Calidad con el Benchmarking
Editorial: Panorama
Edición: Septiembre de 1993

LISTADO DE TABLAS

Página

1.- Tabla para referencia de requerimientos del sistema de calidad 8

GLOSARIO

1. Procedimiento:
Forma especificada de desarrollar una actividad.

2. Servicio:
Es el resultado generado por actividades en la interrelación entre el proveedor y el cliente.

3. Organización:
Una compañía, corporación, firma, empresa o institución o parte de la misma, ya sea incorporada o no, pública o privada que tiene funciones y administración propia.

4. Estructura organizacional:
Las responsabilidades, autoridades y relaciones, configuradas de acuerdo a una estructura, a través de la cual una organización desempeña sus funciones.

5. Cliente:
El receptor de un producto suministrado por el proveedor.

6. Proveedor:
Organización que suministra un producto al cliente.

7. Contratista:
Es el proveedor en una situación contractual.

8. Subcontratista:
Organización que suministra un producto al proveedor.

9. Calidad:
Conjunto de características de un elemento que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades explícitas e implicitas.

10. Conformidad
Cumplimiento de los requisitos especificados

11. Inspección:
Una actividad tal como la medición, comprobación, prueba, o comparación de una o más características de un elemento y confrontar los resultados con los requisitos especificados a fin de establecer el logro de la conformidad para cada una de estas características.

12. Verificación:
Confirmación del cumplimiento de los requisitos especificados por medio del examen y aporte de evidencia objetiva.

13. Evidencia objetiva:
Información que puede ser aprobada como verdadera, basada en hechos obtenidos por medio de observación, medición, pruebas u otros medios.

14. Aseguramiento de la calidad:
Conjunto de actividades planeadas y sistemáticas implantadas dentro del sistema de calidad y demostradas según se requiera para proporcionar confianza adecuada de que un elemento cumplirá los requisitos para la calidad.

15. Sistema de calidad:
Es la estructura organizacional, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios para implantar la administración de la calidad.

16. Administración de la calidad:
Forma de administrar una organización centrada en la calidad basado en la participación de todos sus miembros y orientada al éxito a largo plazo a través de la satisfacción del cliente y en beneficio de todos los miembros de la organización y de la sociedad.

17. Revisión de la dirección:
Evaluación formal efectuada por la alta dirección, del estado y adecuación del sistema de calidad en relación con la política de calidad y objetivos.

18. Revisión del contrato:
Son las acciones sistemáticas efectuadas por el proveedor antes de firmar el contrato, para garantizar que los requisitos para la calidad son definidos adecuadamente, sin ambigüedad, son documentados y pueden ser realizados por el proveedor.

19. Revisión del diseño:
Examen documentado, completo y sistemático de un diseño para evaluar su capacidad de satisfacer los requisitos para la calidad, identificar problemas si existieran, y proponer el desarrollo de soluciones.

20. Rastreabilidad:
La habilidad para rastrear la historia, aplicación o localización de un elemento, por medio de identificaciones registradas.

21. Auditorias de calidad:
Análisis sistemático e independiente para determinar si las actividades de calidad y sus resultados cumplen las disposiciones establecidas y si estas son implantadas eficazmente y son apropiadas para alcanzar objetivos.

22. Auditor de calidad:
Persona calificada para realizar auditorías de calidad.

23. Auditado:
Organización a ser auditada.

24. Acción correctiva.
Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, defectos u otra situación indeseable a fin de prevenir su recurrencia.

25. Acción preventiva:
Acción tomada para eliminar las causas potenciales de no conformidades, defectos u otra situación a fin de prevenir su ocurrencia.

RESUMEN AUTOBIOGRAFICO

El Ing. Helios Enrico Meza Maranto nació el 6 de Agosto de 1972 en la ciudad de Tuxpan, Veracruz, sus padres son el Sr. Ezequiel Meza Machuca y la Profra. Eloína Maranto Melo.

Sus estudios de primaria fueron realizados en la Escuela Miguel Lerdo de Tejada; Posteriormente, estudio la secundaria y preparatoria en la Esc. Manuel C. Tello, en Tuxpan Veracruz..

Sus estudios universitarios fueron realizados en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Tamaulipas, en Cd. Madero, Tamps. Logrando obtener el titulo de Ingeniero Industrial y de Sistemas, perteneciente a la generación 1991-1995.

Ingresó a la Universidad Autónoma de Nuevo León para obtener el grado de Master en Ciencias de la Administración con especialidad en Producción y Calidad en Agosto 1997- Diciembre de 1999, con la Tesis que lleva por titulo "Implantación de un Sistema de Aseguramiento de Calidad ISO 9001 en la Industria Cartonera".

El Ing. Helios Meza Maranto también ha tomado Diplomados y Cursos en Ingeniería de Manufactura, Calidad, Sistemas Justo a Tiempo, Seguridad Industrial, por mencionar solo algunos.

Actualmente se desempeña como Gerente de Aseguramiento de Calidad en Inland Corrugados de Monterrey, S.A. de C.V. y ha prestado sus servicios profesionales a (PPMP) Pemex Perforación y Mantenimiento a Pozos Petroleros.

EMAIL: heliosmaranto@hotmail.com, Tel. Tuxpan, Ver. 01 (783) 4-17-93, 4-45-05, Monterrey, N.L. 01 (8) 3-88-59-98