

2017



MARICELA CHÁVEZ
SÁNCHEZ



Redisa
Ambiental

[IMPLEMENTACIÓN DEL REQUERIMIENTO 4.2.3 Y 4.2.4 DE LA NORMA ISO 9001-2008]

CARRERA: GESTIÓN EMPRESARIAL
NO. CONTROL: 091050041

ASESOR: ING. JEANETTE ALEJANDRA CERVANTES VILLAGRÁN

TITULACIÓN OCTUBRE 2017

Índice

Índice de Figuras	3
Índice de Tablas.....	4
I. Introducción.....	5
II. Objetivo General	6
III. Descripción del Problema.....	6
IV. Marco Teórico	7
V. Procedimiento y descripción de las actividades desarrolladas.....	13
VI. Resultados	20
VII. Conclusiones.....	26
VIII. Recomendaciones.....	27
IX. Bibliografía	28

Índice de Figuras

Figura 1. Fases a realizar para la implementación del procedimiento control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad	13
Figura 2. Jerarquía de los documentos	14
Tabla 1. Sellos en documentos	17
Figura 3. Diagrama de cambios a documentos	19
Figura 4. Certificado	25

Índice de Tablas

Tabla 1. Sellos en documentos.....	17
Tabla 2 Formato de Lista Maestra	18
Tabla 3. Lista Maestra de Procedimientos.....	21
Tabla 4. Lista Maestra de Documentos externos.....	22
Tabla 5. Lista Maestra de Registros	23
Tabla 6. Solicitud de Cambios	24

I. Introducción

REDISA Ambiental surgió en el 2002 con una clara vocación de servicio gracias a la visión de empresarios, profesionales y expertos en el manejo integral de residuos, administración, capacitación, asesoría y gestión ambiental.

Su experiencia, capacidad y recursos dieron como resultado una empresa de servicios medioambientales capaz de ofrecer las mejores técnicas-económicas, en respuesta a las necesidades del sector industrial y comercial del país.

REDISA Ambiental es una firma especializada que integra experiencia humana y técnica para el manejo integral de residuos peligrosos, no peligrosos y manejo especial.

La certificación de Sistemas de Gestión de Calidad se ha convertido en un requerimiento debido a que se debe demostrar que los servicios ofrecidos cumplen con ciertos estándares. Argumentando que la certificación guía los procesos internos, lo cual conlleva a un aumento en la productividad.

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad en Redisa Ambiental ofrecerá reducción de reprocesos, re-trabajos, tiempos improductivos, ineficiencias y costos de no calidad.

En la búsqueda de la calidad y posicionamiento entre unas de las mejores empresas de servicios medioambientales Redisa Ambiental trabajo en la estandarización de los servicios la cual le ayudo a garantizar la satisfacción total de los clientes.

Para que el Sistema de Gestión de Calidad tenga resultados satisfactorios fue necesario trabajar en el control de documentos, el cual ayudo a mantener un sistema íntegro y sano para soportar el proceso de certificación y auditorias posteriores.

Para el logro de la implementación del sistema ISO la Dirección de la organización se comprometió en el desarrollo de su Sistema de Calidad y proporciono los recursos humanos necesarios. Los recursos proporcionados son mínimos comparados con los beneficios arrojados al implementar un Sistema de Gestión de Calidad.

II. Objetivo General

Lograr la Certificación en la norma ISO 9001- 2008 para incrementar la satisfacción del cliente, mediante procesos de mejora continua, garantizando capacidad de ofrecer servicios que cumplen con las exigencias de sus clientes, gracias a una certificación internacional que les brinde prestigio y garantías de calidad.

Objetivo Especifico

Definir la forma de controlar todos los documentos y datos que se relacionan con los requisitos del sistema de calidad de REDISA AMBIENTAL S.A. DE C.V., incluyendo, en el alcance aplicable, los documentos de origen externo tales como normas, así como definir el procedimiento para realizar cambios o modificaciones a tales documentos.

III. Descripción del Problema

La certificación de Sistemas de Gestión de Calidad se ha convertido en un requerimiento debido a que se debe demostrar que los servicios ofrecidos cumplen con ciertos estándares, lo cual influye desfavorablemente para Redisa Ambiental en la falta de calidad y consecuentemente ahondándose a una falta de competitividad, tiempos productivos, eficiencia y costos de calidad. Por lo tanto es de suma importancia que la empresa aplique un apropiado sistema.

IV. Marco Teórico

1. La calidad y su evolución

La calidad ha experimentado un profundo cambio hasta llegar a lo que hoy conocemos como Calidad Total, también denominada excelencia.

A comienzos de este siglo Calidad Total se entendía por:

El grado en que un producto cumpla con las especificaciones técnicas que se había establecido cuando fue diseñado.

Posteriormente fue evolucionando el concepto de calidad que la norma, UNE 66- 001 define como:

El conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que les confieren su aptitud para satisfacer las necesidades expresadas o implicadas.

Más recientemente el concepto de calidad ha trascendido hacia todos los ámbitos de la organización y actualmente se le define como:

Todas las formas a través de las cuales la organización satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, sus empleados, las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad en general (Calidad y su Evolución).

1.1 El control calidad

El control de calidad es el conjunto de técnica y actividad, de carácter operativo, utilizadas para verificar los requisitos relativos a la calidad del producto o servicio (Calidad y su Evolución).

1.2 Gestión de la Calidad

La Gestión de la Calidad es el conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados por la calidad (Gomez I. , 2013).

1.3 Sistema de Gestión de Calidad en base a la norma internacional ISO 9001

Existen más de 640 000 empresas que gestionan y administran sus procesos mediante un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y cuentan con una certificación en ISO 9001 (la certificación es voluntaria, pero puede trabajar con un SGC).

Calidad es un conjunto de características inherentes que cumplen con los requerimientos.

Un sistema de Gestión de Calidad es una forma de trabajar, mediante la cual la organización asegura la satisfacción de las necesidades de los clientes. Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventas competitivas (INTE – ISO 9001:2000).

1.4 Significado de ISO

ISO palabra que viene del griego ISOS que significa igual o uniforme. Dicha palabra fue tomada por la Organización Internacional para la Estandarización que se fundó en 1946 con el fin de crear un conjunto común de normas para manufactura, el comercio y las comunicaciones.

ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permite administrar y mejorar la calidad de sus productos y servicios.

Los clientes se inclinan por proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se asegura de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad, (Nañez, 2008).

2. De acuerdo a Yañez (2008), Radisa define los beneficios que tiene al trabajar con Sistema de Gestión de Calidad

- Mejora continua en la calidad del servicio que se ofrece.
- Atención amable y oportuna a sus usuarios.
- Transparencia en el desarrollo de procesos.
- Asegurar el cumplimiento de sus objetivos en apego a las leyes y normas vigentes.
- Reconocimiento de la importancia de sus procesos e interacciones.
- Integración del trabajo, en armonía y enfocado a procesos.
- Adquisición de insumos de acuerdo a las necesidades.
- Delimitación de funciones del personal.
- Mejores niveles de satisfacción y opinión del cliente.
- Aumento de la productividad y eficiencia
- Reducción de costos.
- Mejor comunicación, moral y satisfacción en el trabajo.
- Una venta competitiva, y un aumento en las oportunidades de ventas.

3. Control de los documentos

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos citados en el apartado 4.2.4.

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
 - b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
 - c) asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,
 - d) asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
 - e) asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
 - f) asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución, y
 - g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.
- (INTE – ISO 9001:2000) (ISO, 2013)

3.1 Control de registros

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse.

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.
(ISO, 2013) (INTE – ISO 9000:2000)

3.2 Definiciones

3.2.1 Documento. Es un documento oficial del Sistema de Gestión de Calidad identificado mediante un sello con la leyenda “Documento Original” que se ha hecho disponible a las funciones afectadas por éste, a través de copias controladas, las cuales sirven de base para la toma de decisiones sobre el Sistema de Gestión de Calidad y se deben de actualizar en el momento de aprobarse un cambio y cuya distribución requiere ser registrada.

3.2.2 Documento Electrónico. Es de igual manera un documento oficial controlado por el Sistema de Gestión de Calidad. Cuando el documento es creado por nuestra Organización es codificado y su versión es actualizada cuando sufre cambios. Este documento también está relacionado en la lista maestra de documentos del Sistema de Gestión de Calidad y es respaldado de acuerdo a los lineamientos del requerimiento 6.3 de infraestructura en el apartado de mantenimiento de equipos.

Si el documento electrónico es externo, no lo codificamos. Solo lo tenemos dado de alta en la lista maestra de documentos externos y vigilamos que la versión que estamos usando sea la actual.

3.2.3 Documento obsoleto. Documento cuyo contenido sufrió un cambio o revisión y que ya no debe ser utilizado por haber perdido vigencia en cuanto a su contenido, además debe ser retirado de las áreas o actividades que tengan copia de éste. Además los documentos obsoletos serán conservados de acuerdo a la lista maestra de registro.

3.2.4 Dato. Tipo de Documento que muestra información para ser consultada, como pueden ser especificaciones, listados o políticas.

1.2.5 Registro. Documento que proporciona resultados conseguidos o proveen evidencia de las actividades efectuadas.

1.2.6 Legibilidad. Que pueda leerse la información contenida en el registro.

1.2.7 Identificación. Nombre y/o código con el que se reconoce a cada registro (formato).

1.2.8 Almacenamiento. Lugar, dispositivo y / o equipo donde se encuentra físicamente el Registro.

1.2.9 Protección. Asegurar la integridad de los registros durante todo su periodo útil.

1.2.10 Recuperación. Facilidad de acceso a los registros y a la información contenida en ellos, tomando en cuenta su localización y su clasificación.

1.2.11 Tiempo de Retención. Período de tiempo en que se tendrán los registros dentro de un archivo en papel o medio electrónico, ya sea el establecido por la ley o el establecido por la organización de acuerdo a sus necesidades de operación.

1.2.12 Disposición. Destino final de los registros. Guarda permanente o eliminación.

1.2.13 Vigencia. Es el tiempo de retención de un registro que se requiere archivar en forma permanente.

(INTE – ISO 9000:2000) (Ambiental, 2011)

v. Procedimiento y descripción de las actividades desarrolladas

Un sistema de Gestión de Calidad es un sistema que nos permite crear, dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

El procedimiento de control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad de Redisa Ambiental tiene como objetivo definir la forma de controlar todos los documentos y datos que se relacionan con los requisitos del sistema de calidad, incluyendo, el alcance aplicable, los documentos de origen externo tales como normas, así como definir el procedimiento para realizar cambios o modificaciones a tales documentos.

Para aplicar el procedimiento control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad en Redisa Ambiental, fue necesario llevar a cabo tres fases de manera consecutiva, las cuales no existían dentro de la empresa.

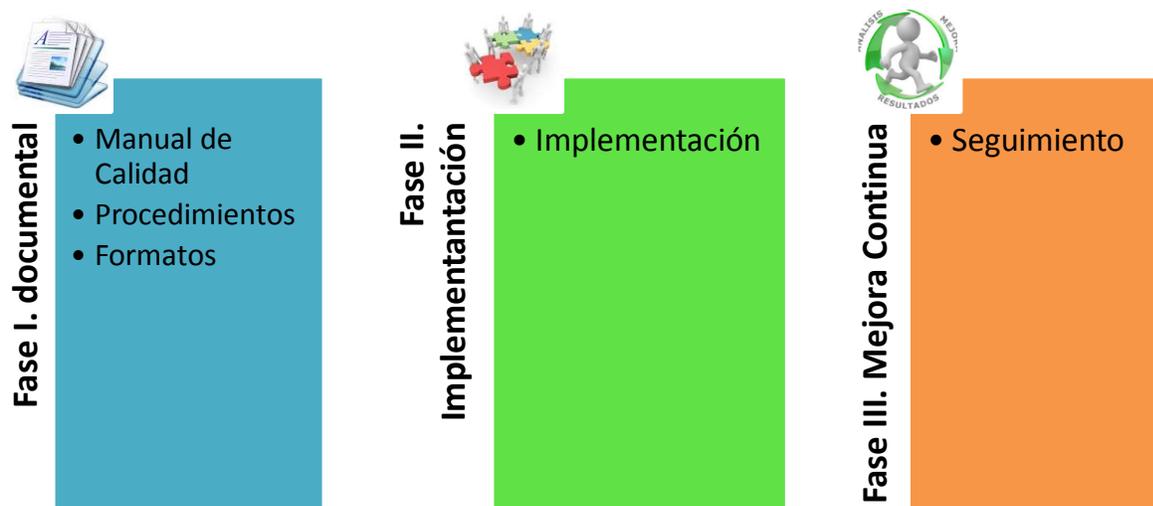


Figura 1. Fases a realizar para la implementación del procedimiento control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad

Fuente: Elaboración propia

En la imagen se puede apreciar de manera llamativa los pasos que se siguieron en la metodología para llevar a cabo la solución del problema del proyecto.

II. Fase Documental

La documentación es el soporte del Sistema de Gestión de Calidad, pues en ella residen la forma de operar de la empresa, así como toda la información que permite el desarrollo de los procesos.

Desarrollo de la fase documental

a) La elaboración de documentos del Sistema de Gestión de Calidad

Los documentos del Sistema de Gestión de Calidad y sus jerarquías se pueden observar en la siguiente figura.

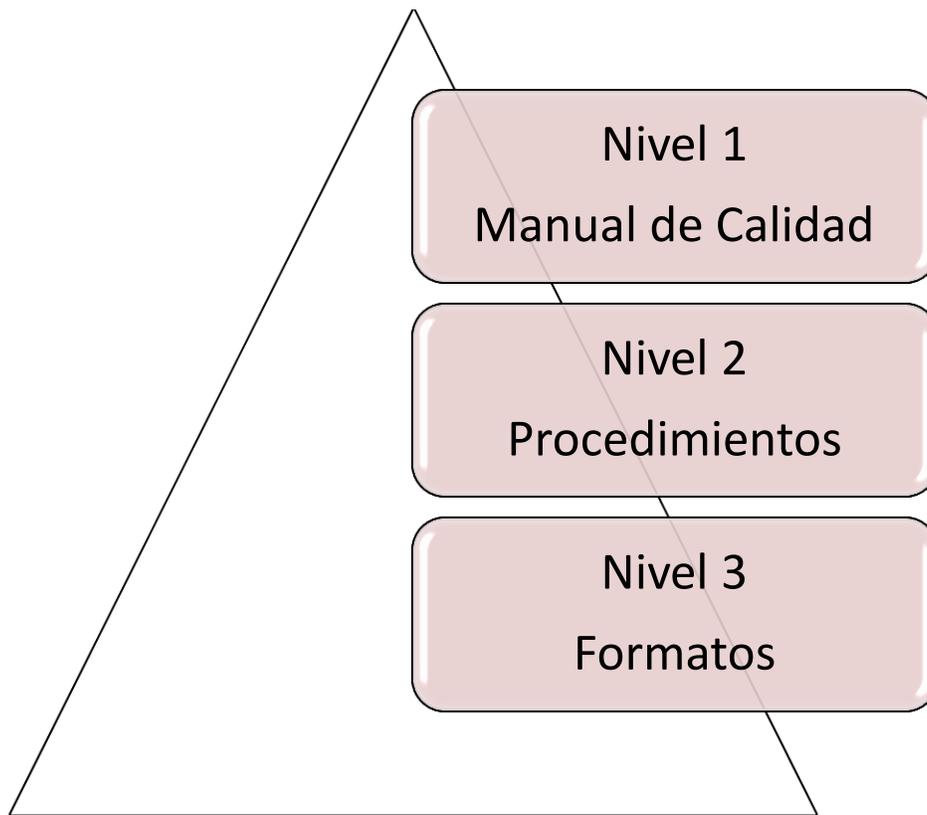


Figura 2. Jerarquía de los documentos
Fuente: Elaboración propia

En la imagen se puede apreciar los niveles en los que se divide la fase documental

Se utilizaron los tres niveles establecidos para contar con el soporte necesario para el Sistema de Gestión de Calidad.

Nivel I. Manual de Calidad

El manual de calidad contiene las directrices y todos los puntos de los que consta la norma ISO 9001-2008.

En el manual de calidad están definidos:

Política de calidad. “Nuestro compromiso es la Satisfacción Total del Cliente y la Preservación y Cuidado del Medio Ambiente, a través de proporcionar Servicios Integrales para el Manejo de Residuos, adoptando y estandarizando las mejores prácticas, basados en la Mejora Continua y el Trabajo en Equipo, asegurando el cumplimiento de la Normatividad vigente”

Misión. Asegurar el manejo responsable de los residuos reciclables, Peligrosos, No Peligrosos y de Manejo Especial, en sus diferentes fuentes y usos, estableciendo y estandarizando las mejores prácticas, sobre la base de la normatividad vigente.

Visión. Ser una Empresa de Servicios Medioambientales productiva, con visión anticipada y mentalidad triunfadora, capaces de satisfacer las necesidades de Nuestros Clientes con soluciones sustentables, innovadoras, responsables, confiables e integrales en el manejo de residuos, promoviendo una cultura vanguardista del reciclaje en armonía con la naturaleza y el medio ambiente, con la más alta Calidad, honradez, experiencia y cumplimiento de la normatividad ambiental vigente.

Objetivos de calidad

En Redisa Ambiental se establecieron tres objetivos, los cuales son medibles y coherentes con la política de calidad.

- Cumplimiento en embarques
- Satisfacción del cliente
- Seguridad laboral

Para que los objetivos de calidad sean cuantificables es necesario establecer una serie de indicadores que nos señale ¿En dónde estamos?

Nivel II. Procedimientos

Los procedimientos proporcionan información sobre cómo efectuar actividades y los procesos de manera coherente.

El **procedimiento de control de documentos** ayudó a mantener el control y a dar soporte necesario al Sistema de Gestión de Calidad de Redisa Ambiental.

El Responsable del Control de Documentos y Datos (CDD) aplico y actualizo este procedimiento para controlar todos los documentos y los datos que se relacionan con los requisitos de la norma, los que se requieren para los procesos y en la extensión aplicable los documentos de origen externo.

Dentro del procedimiento de control de documentos se estableció la **elaboración, revisión y liberación de documentos del Sistema de Gestión de Calidad.**

Para la liberación de documentos dentro del Sistema de Gestión de Calidad de Redisa Ambiental el documento se emitió por el área que lo elaboró en preliminar para su revisión y aprobación antes de su liberación.

La revisión es a los siguientes conceptos:

1. Estructura adecuada
2. Redacción y ortografía

Revisión y Aprobación:

Una vez que han sido revisados por el Control de Documentos y Datos son turnados a revisión respetando las funciones siguientes:

Manual de Calidad, Planes de Calidad y Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad: (Revisa Representante de la Dirección, Aprueba Director General).

El Responsable del control de documentos los turna a firma y posteriormente los sella en todas las hojas según se indica en la siguiente tabla:

TIPO DE DOCUMENTO	COLOR DE TINTA	UBICACIÓN DEL SELLO EN EL DOCUMENTO
Original	Verde	Parte posterior
Copia Controlada	Azul	Parte posterior
Obsoleto	Roja	Parte frontal

Tabla 1. Sellos en documentos

Fuente: Elaboración propia

Posteriormente de haber sellado se guarda el Procedimiento que tiene los sellos y firmas originales en su carpeta, las copias controladas son selladas por el reverso y se distribuyen a las áreas involucradas.

Los responsables de las áreas involucradas difunden el procedimiento al personal bajo su responsabilidad.

Para llevar el control de procedimientos y formatos dentro del Sistema de Gestión de Calidad no existía control alguno, por tal motivo surgió la necesidad de crear **listas maestras (ver tabla 2)** en las cuales se plasma las actualizaciones necesarias a cualquier documento existente en el Sistema de Calidad.



LISTA MAESTRA DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

CODIGO	D01-PSC-4.2.3
REV.	0
FECHA DE REVISIÓN	05/07/2013

INTERNOS

No.	CODIGO	PROCEDIMIENTOS	ULTIMA REVISION	FECHA DE REVISIÓN	Departamento/Copias						TOT
					1	2	3	4	5	6	
1											
2											
3											
4											
5											
6											
9											
7											
8											
10											
11											
12											
13											

Elaboró:
Maricela Chávez Sánchez

Revisó:
Valdemar Olivares Ramírez

Aprobó:
Joel Aguilar Torres

Tabla 2 Formato de Lista Maestra
Fuente: Elaboración Propia

Cambios en Documentos

Cuando sea necesario hacer un cambio a un procedimiento ya existente en el Sistema de Gestión de Calidad se sigue la siguiente estructura.

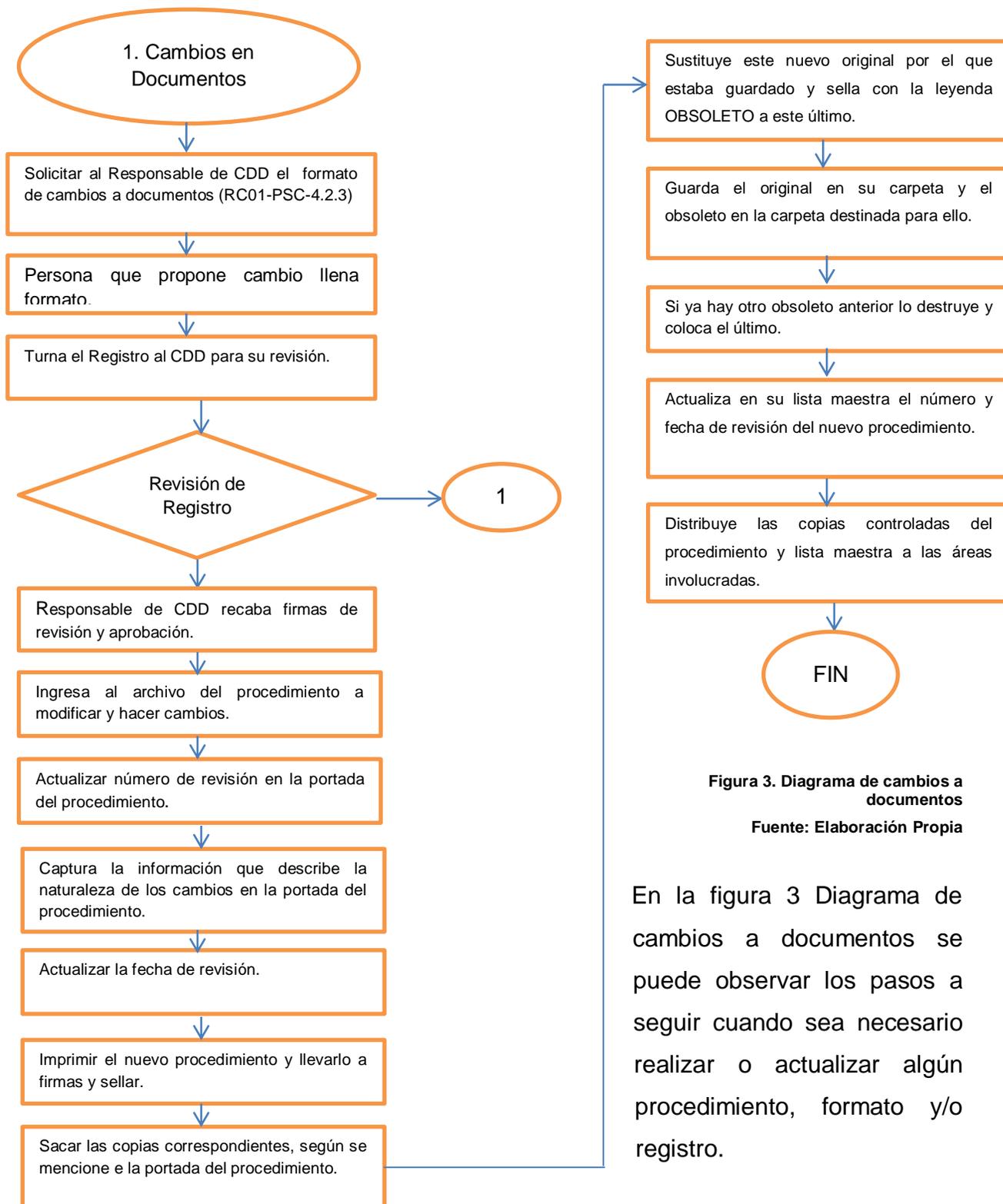


Figura 3. Diagrama de cambios a documentos

Fuente: Elaboración Propia

En la figura 3 Diagrama de cambios a documentos se puede observar los pasos a seguir cuando sea necesario realizar o actualizar algún procedimiento, formato y/o registro.

Nivel III. Formatos

Son las guías de información que se tienen para mostrar evidencia del cumplimiento de los niveles anteriores. Los formatos y registros que proporcionan evidencia de conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad son controlados a través del **procedimiento de control de documentos**.

III. Fase de implementación

La fase de implementación requirió de mayor esfuerzo por todos los miembros de la organización, ya que se llevó a cabo todo lo documentado en el manual de calidad, procedimientos y formatos.

Esta fase se facilitó más porque existió la adecuada comunicación y colaboración del personal involucrado.

Al Implementar el Sistema de Gestión de Calidad se logró una cultura de calidad y compromiso por parte de todos los miembros de la organización.

IV. Fase de Mejora Continua

La mejora continua ayudó a Redisa Ambiental a aumentar la eficacia de los procesos, los resultados pudieron ser cambiados en los procesos o en mismo Sistema de Gestión de Calidad.

Si surgían cambios fue necesario tener actualizado todos los documentos en procedimiento de control de documentos.

VI. Resultados

Obtener la certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2008 señala que la empresa es perfectamente capaz de cumplir con las necesidades y requisitos de los clientes, de manera planificada y controlada.

Implementar un Sistema de Gestión de Calidad conlleva cambios radicales pero benéficos para Redisa Ambiental. Con el objetivo de que sean visibles se muestran a continuación una serie de tablas que se documentaron e implementaron para mejorar el control de documentos del SGC.

La siguiente **lista maestra de procedimientos** (ver tabla 3) es un documento que ayuda al SGC a tener el control de cada uno de los cambios que se generen y fecha de revisión dentro del manual de calidad, así como en cada uno de los procedimientos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad.

 LISTA MAESTRA DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD					CODIGO		D01-PSC-4.2.3				
					REV.		0				
		FECHA DE REVISIÓN		05/07/2013							
INTERNOS											
No.	CODIGO	PROCEDIMIENTOS	ULTIMA REVISION	FECHA DE REVISIÓN	Departamento/Copias						TOT
					1	2	3	4	5	6	
1	RA-MC-4.1	Matriz de procesos	1	05/07/2013	1	1	1	1	1	1	6
2	RA-MC-4.2.2	Manual de calidad	2	30/07/2013	1						1
3	RA-PSC-4.2.3	Control de Documentos y Registros	2	21/08/2013	1						1
4	RA-PSC-6.2.2	Recursos Humanos	1	06/08/2013	1	1					2
5	RA-PSC-6.3	Infraestructura	1	05/07/2013	1				1	1	3
6	RA-PSC-6.4	Ambiente de Trabajo	0	05/07/2013	1					1	2
9	RA-PSC-7.1	Procedimiento de Planeación Operativa (Plan de Calidad)	1	05/07/2013		1				1	2
7	RA-PSC-7.2	Procesos relacionados con el cliente	1	24/06/2013		1		1			2
8	RA-PSC-7.4	Compras	2	10/08/2013		1			1		2
10	RA-PSC-7.5	Prestación del Servicio	1	05/07/2013		1				1	2
11	RA-PSC-8.2.2	Auditoria Interna	3	23/08/2013		1					1
12	RA-PSC- 8.3	Producto No Conforme	2	28/07/2013		1		2		1	4
13	RA-PSC- 8.5	Mejora continua	1	01/07/2013		1		1			2
Elaboró: Maricela Chávez Sánchez			Revisó: Valdemar Olivares Ramírez			Aprobó: Joel Aguilar Torres					

Tabla 3. Lista Maestra de Procedimientos
Fuente. Elaboración propia
Lista Maestra para el control de
Procedimientos existentes en Sistema de
Gestión de Calidad.

En Redisa Ambiental es necesario tener el control de los documentos externos para alimentar y actualizar la información referente a la normatividad vigente, por tal motivo se diseñó una **Lista maestra de documentos externos** (ver tabla 4),

en la que se plasma el origen del documento, nombre y fecha de actualización.

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS EXTERNOS DE SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD							<table border="1"> <tr><td>CODIGO</td><td>D02-PSC-4.2.3</td></tr> <tr><td>REV</td><td>1</td></tr> <tr><td>FECHA DE REVISIÓN</td><td>21/08/2013</td></tr> </table>						CODIGO	D02-PSC-4.2.3	REV	1	FECHA DE REVISIÓN	21/08/2013
CODIGO	D02-PSC-4.2.3																	
REV	1																	
FECHA DE REVISIÓN	21/08/2013																	
EXTERNOS																		
No.	ORIGEN	NOMBRE	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	RESPONSABLE	UBICACIÓN	COPIAS CONTROLADAS	Departamento/Copias						TOT					
							1	2	3	4	5	6						
1	PODER EJECUTIVO	CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS (1917)	19/07/2013	STAFF TÉCNICO	ACCESO ELECTRONICO	0												
2	SEMARNAT	LEY GENERAL DEL EQUILIBRIO ECOLÓGICO Y LA PROTECCIÓN AL AMBIENTE	07/07/2013	STAFF TÉCNICO	ACCESO ELECTRONICO	0												
3	SEMARNAT	LEY GENERAL PARA LA PREVENCIÓN Y GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RESIDUOS	07/07/2013	STAFF TÉCNICO	ACCESO ELECTRONICO	0												
4	SEMARNAT	LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDAD AMBIENTAL	07/06/2013 NUEVA LEY	STAFF TÉCNICO	ACCESO ELECTRONICO	0												
5	SEMARNAT	REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL PARA LA PREVENCIÓN Y GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RESIDUOS	30/11/2006 SIN REFORMA	STAFF TÉCNICO	ACCESO ELECTRONICO	0												
6	SEMARNAT	REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL DEL EQUILIBRIO ECOLÓGICO Y LA PROTECCIÓN AL AMBIENTE EN MATERIA DE EVALUACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL	27/04/2013	STAFF TÉCNICO	ACCESO ELECTRONICO	0												
7	SEMARNAT	REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL DEL EQUILIBRIO ECOLÓGICO Y LA PROTECCIÓN AL AMBIENTE EN MATERIA DE AUTORREGULACIÓN Y AUDITORIAS AMBIENTALES	29/04/2010 SIN REFORMA	STAFF TÉCNICO	ACCESO ELECTRONICO	0												
8	SEMARNAT	NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-052-SEMARNAT, CARACTERÍSTICAS, EL PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN, CLASIFICACIÓN Y LOS LISTADOS DE LOS RESIDUOS PELIGROSOS	23/06/2006 SIN REFORMA	STAFF TÉCNICO	ACCESO ELECTRONICO	0												
9	SEMARNAT	NOM-054-SEMARNAT PROCEDIMIENTO PARA DETERMINAR LA INCOMPATIBILIDAD ENTRE DOS O MÁS RESIDUOS CONSIDERADOS COMO PELIGROSOS	22/10/1993 SIN REFORMA	STAFF TÉCNICO	ACCESO ELECTRONICO	0												
10	SCT	LEY DE CAMINOS, PUENTES Y AUTOTRANSPORTE FEDERAL	21/05/2013	STAFF TÉCNICO	ACCESO ELECTRONICO	0												
11	SCT	REGLAMENTO PARA EL TRANSPORTE TERRESTRE DE MATERIALES Y RESIDUOS PELIGROSOS	20/11/2012	STAFF TÉCNICO	ACCESO ELECTRONICO	0												
12	SCT	REGLAMENTO DE TRÁNSITO EN CARRETERAS Y PUENTES DE JURISDICCIÓN FEDERAL	22/11/2012 SIN REFORMA	STAFF TÉCNICO	ACCESO ELECTRONICO	0												
13	SCT	NOM-003-SCT, CARACTERÍSTICAS DE LAS ETIQUETAS DE ENVASES Y EMBALAJES, DESTINADAS AL TRANSPORTE DE SUBSTANCIAS, MATERIALES Y RESIDUOS PELIGROSOS	15/08/2008 SIN REFORMA	STAFF TÉCNICO	ACCESO ELECTRONICO	0												
14	SCT	NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-005-SCT INFORMACIÓN DE EMERGENCIA PARA EL TRANSPORTE DE SUBSTANCIAS, MATERIALES Y RESIDUOS PELIGROSOS	14/09/2008 SIN REFORMA	STAFF TÉCNICO	ACCESO ELECTRONICO	0												
15	SCT	NOM-007-SCT2, MARCADO DE ENVASES Y EMBALAJES DESTINADOS AL TRANSPORTE DE SUBSTANCIAS Y RESIDUOS PELIGROSOS	06/09/2010 SIN REFORMA	STAFF TÉCNICO	ACCESO ELECTRONICO	0												
16	SCT	NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-010-SCT2 DISPOSICIONES DE COMPATIBILIDAD Y SEGREGACIÓN PARA EL ALMACENAMIENTO Y TRANSPORTE DE SUBSTANCIAS, MATERIALES Y RESIDUOS PELIGROSOS	01/09/2009 SIN REFORMA	STAFF TÉCNICO	ACCESO ELECTRONICO	0												
17	SCT	NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-019-SCT2 DISPOSICIONES GENERALES PARA LA LIMPIEZA Y CONTROL DE REMANENTES DE SUBSTANCIAS Y RESIDUOS PELIGROSOS EN LAS UNIDADES QUE TRANSPORTAN MATERIALES Y RESIDUOS PELIGROSOS	03/12/2004 SIN REFORMA	STAFF TÉCNICO	ACCESO ELECTRONICO	0												
18	SCT	NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-043 -SCT DOCUMENTOS DE EMBARQUE DE SUBSTANCIAS, MATERIALES Y RESIDUOS PELIGROSOS	27/01/2004 SIN REFORMA	STAFF TÉCNICO	ACCESO ELECTRONICO	0												

Tabla 4. Lista Maestra de Documentos externos

**Fuente: Elaboración propia
Lista Maestra de documentos para controlar la Normatividad aplicable a la organización.**

Elaboro: José María Rodríguez Martínez

Reviso: Gerardo Rodríguez Zamora

Aprobo: Joel Aguilar Torres

Fecha de Actualización:
03/10/2013

Para los formatos y registros que proporcionan evidencia de conformidad con el Sistema de Gestión de Calidad también fue necesario diseñar una **lista maestra de registros** (ver tabla 5).

		LISTA MAESTRA DE REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD						CODIGO		D03-PSC-4.2.3					
								REV.		0					
								FECHA DE REVISIÓN		12/08/2013					
No.	CODIGO	REGISTROS	ULTIMA REVISION	FECHA DE REVISION	ALMACENAMIENTO Y/O PROTECCION	RETENCION	DISPOSICION	Departamento/Copias controladas							
								1	2	3	4	5	6	TOT	
1	RC01-PSC-4.2.3	Solicitud de cambios a documentos del Sistema de calidad	0	05/07/2013	Carpeta		Archivo muerto		1						1
2	RC01-MC-5.5.3	Encuesta de comunicación ineterna	0	30/05/2013	Carpeta	1 año	Archivo muerto		1						1
3	RC01-MC-5.6.1	Plan del sistema de gestión de calidad	0	24/06/2013	Carpeta	2 años	Archivo muerto		1						1
4	RC02-MC-5.6.1	Reporte de la revisión de la dirección	0	21/02/2013	Carpeta	2 años	Archivo muerto		1						1
5	RC01-PSC-6.2.2	Detección de necesidades	0	24/06/2013	Carpeta	1 año	Archivo muerto		1	1					2
6	RC02-PSC-6.2.2	Plan anual de capacitación	0	24/06/2013	Carpeta	1 año	Archivo muerto		1	1					2
7	RC03-PSC-6.2.2	Evaluación de desempeño	0	24/06/2013	Carpeta	1 año	Archivo muerto		1	1					2
8	RC04-PSC-6.2.2	Lista de asistencia al curso	0	24/06/2013	Carpeta	1 año	Archivo muerto		1	1					2
9	RC05-PSC-6.2.2	Evaluación de habilidades	0	06/08/2013	Carpeta	1 año	Archivo muerto		1	1					2
10	RC06-PSC-6.2.2	Evaluación de competencias	0	06/08/2013	Carpeta	1 año	Archivo muerto		1	1					2
11	RC01-PSC-6.3	Inventario de instalaciones	1	05/07/2013	Carpeta	1 año	Archivo muerto		1				1	1	3
12	RC02-PSC-6.3	Inventario Vehicular	1	05/07/2013	Carpeta	1 año	Archivo muerto		1				1	1	3
13	RC03-PSC-6.3	Inventario equipo de computo y de impresión	2	10/08/2013	Carpeta	1 año	Archivo muerto	1	1					1	3
14	RC04-PSC-6.3	Plan anual de mantenimiento preventivo a las instalaciones	1	05/07/2013	Carpeta	1 año	Archivo muerto		1				1	1	3
15	RC05-PSC-6.3	Inspección para programar servicios de mantenimiento	1	05/07/2013	Carpeta	1 año	Archivo muerto		1				1	1	3
16	RC06-PSC-6.3	Programa de mantenimiento 2013 Equipo de computo	2	10/08/2013	Carpeta	1 año	Archivo muerto	1	1					1	3
17	RC07-PSC-6.3	Check list	1	16/10/2013	Carpeta	1 año	Archivo muerto		1				1	1	3
18	RC08-PSC-6.3	Reporte de fallas u orden de servicio	0	05/07/2013	Carpeta	1 año	Archivo muerto		1				1	1	3
19	RC09-PSC-6.3	Bitácora de mantenimiento a instalaciones	0	05/07/2013	Carpeta	1 año	Archivo muerto		1				1	1	3
20	RC01-PSC-6.4	Lista de verificación	0	05/07/2013	Carpeta	1 año	Archivo muerto		1					1	2
21	RC02-PSC-6.4	Acta de verificación	0	05/07/2013	Carpeta	1 año	Archivo muerto		1					1	2
Elaboro Maricela Chávez Sánchez			Reviso Valdemar Olivares Ramírez			Aprobo Joel Aguilar Torres									

Tabla 5. Lista Maestra de Registros

Fuente: Elaboración Propia

Lista Maestra para controlar los formatos y registros involucrados en los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad

Para realizar cambios (Figura 3) dentro del Sistema de Gestión de Calidad es necesario mostrar evidencia de dicho cambio, para ello se elaboró un **formato de solicitud de cambio** (ver tabla 6) el cual se muestra en la siguiente figura.

		RC01-PSC-4.2.3 REV. 00
		SOLICITUD DE CAMBIOS A DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE CALIDAD
Número de Solicitud _____		
SOLICITANTE: _____		FECHA: _____
EMISIÓN O CAMBIO: _____	FECHA DE APLICACION: _____	
NOMBRE Y NUMERO/CODIGO DEL DOCUMENTO(S): _____		
REVISIÓN ACTUAL(ES): _____		
REVISIÓN PROPUESTA(S): _____		
ESPECIFICA DETALLADAMENTE, QUE ES LO QUE SE SOLICITA CAMBIAR:		
REVISO:	APROBO:	VERIFICACIÓN DEL CCDD
PARA GARANTIZAR LA LEGIBILIDAD ESCRIBA CON TINTA Y LETRA DE MOLDE		

Tabla 6. Solicitud de Cambios
 Fuente: Elaboración Propia
 Formato de Solicitud a cambios cuando sea necesario realizarlo.

El certificado para Redisa es el documento emitido conforme a las reglas de un sistema de certificación, que indica el nivel de confianza que los servicios ofrecidos son debidamente identificados.

En la siguiente figura (**ver figura 4**) se muestra el certificado 1086449 que obtuvo la empresa Redisa Ambiental acreditada como empresa de calidad con un alcance en el manejo integral de residuos medioambientales bajo la NMX-CC-9001-IMNC-2008.



Figura 4. Certificado

Fuente: Intera

Certificado donde se muestra que Redisa Ambiental es Empresa Certificada bajo la Norma ISO 9001 - 2008

VII. Conclusiones

Hoy en día, casi todas las empresas tienen que trabajar con una gran cantidad de documentación, es una ventaja para Redisa Ambiental el contar con un sistema de gestión documental eficiente que permita un fácil almacenamiento y búsqueda rápida, junto con instalaciones de recuperación eficientes.

El tener un procedimiento de control de documentos en Redisa Ambiental ha traído grandes beneficios ya que los documentos tienen características particulares que ayudaran al éxito del sistema, dichas características son: encabezados personalizados, ciclos de aprobación de documentos, configuración de tiempo de revisión y aprobación de documentos, control de impresión y políticas de acceso a los archivos.

Organizar el sistema de archivos y documentos en Redisa Ambiental traerá la parte integral del éxito. En particular el control de documentos ya que gracias a ello se tiene la seguridad y privacidad de la información.

Gracias a la certificación obtenida bajo el Sistema de Gestión de Calidad de la Norma ISO 9001-2008 Redisa Ambiental ha logrado aumentar el grado de satisfacción del cliente ya que al estar estandarizados los procesos se reducen las mermas y aumenta la productividad.

Al demostrar que Redisa Ambiental tiene la capacidad de ofrecer sus servicios con la calidad requerida, se puede presentar como una empresa competitiva mostrando ser una organización con un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2008 certificada frente a organizaciones con prestigio mundial.

Es importante mencionar que no todo queda en obtener el certificado de Calidad, sino que Redisa sigue trabajando en la **Mejora Continua** para cumplir con los estándares de calidad establecidos

VIII. Recomendaciones

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad fue en arduo trabajo por lo cual es recomendable darle el debido seguimiento al Manual del Sistema de Gestión de Calidad y a cada uno de sus procedimientos y así mantener un Sistema íntegro y sano y soportar auditorías posteriores.

La clave de tener un adecuado **Control Interno de Documentos** radica en el adecuado uso de las Listas Maestras de documentos y registros, ya que nos ayudaran a tener el registro del número revisiones y modificaciones que sufra en Sistema en la Empresa. Por lo tanto se recomienda no descuidar esta parte del Sistema.

Programar las auditorías internas de acuerdo a lo establecido en el “Procedimiento de 8.2.2 Auditorías Internas” para verificar metódica, documentada e independientemente por medio de evidencias, si las actividades de calidad cumplen con las disposiciones y requisitos preestablecidos, y si estos son implantados de manera eficaz y adecuadamente para alcanzar los objetivos.

IX. Bibliografía

- Ambiental, R. (21 de 08 de 2011). Procedimiento de Control de Documentos y Registros . Aguascalientes, Aguascalientes , Mexico: Publicaciones del Sistema de Gestión de Calidad Redisa Ambiental.
- Calidad y su Evolución.* (s.f.). Recuperado el 05 de 11 de 2013, de http://www.euskalit.net/nueva/images/stories/documentos/calidad_total.pdf
- Gomez, I. (13 de 11 de 2013). *Calidad y Gestion Empresarial.* Recuperado el 19 de 11 de 2013, de [Calidad y Gestion Empresarial: http://hederaconsultores.blogspot.mx/2009/07/politica-de-calidad-segun-iso-90012008.html](http://hederaconsultores.blogspot.mx/2009/07/politica-de-calidad-segun-iso-90012008.html)
- Yañez, C. M. (05 de 12 de 2008). *Área de Gestión .* Recuperado el 03 de 11 de 2013, de <http://www.internacionaleventos.com/Articulos/ArticuloISO.pdf>
- Aburto, M. ((1998)). *Administración por Calidad CECSA, México.* Recuperado el 06 de noviembre de 2013
- Contreras, M. M. (s.f.). *Instituto Mexicano de Normalización .* Obtenido de www.imnc.org.mx
- Gomez, I. (29 de 01 de 2013). *Calidad y Gestión Empresarial.* Recuperado el 08 de 11 de 2013, de <http://hederaconsultores.blogspot.mx/2011/06/control-de-documentos-segun-iso.html>
- INTE – ISO 9000:2000, S. d. (s.f.).
- ISO. (18 de 10 de 2013). *ISO.* Recuperado el 09 de 11 de 2013, de <http://www.iso.org/iso/home.html>
- Padro, L. (07 de 10 de 2012). *Cooperacion Loprado.* Recuperado el 10 de 11 de 2013, de <http://www.corporacionloprado.cl/Docs/SGC%202013.1/control%20y%20mejora/documentos%20y%20registros/control%20de%20documento%20y%20registros%2005.pdf>
- Serrano, S. C. (2012). *Cyta.* Recuperado el 04 de 11 de 2013, de http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/tqm/3_metodologia/3_metodologia.htm