



Código: IT-500.00-02

Revisión: 0

Fecha: 15-07-02

Página 1 de 9

INSTRUCTIVO PARA LA DOCUMENTACION DE PLANES DE CALIDAD.

INTRODUCCIÓN

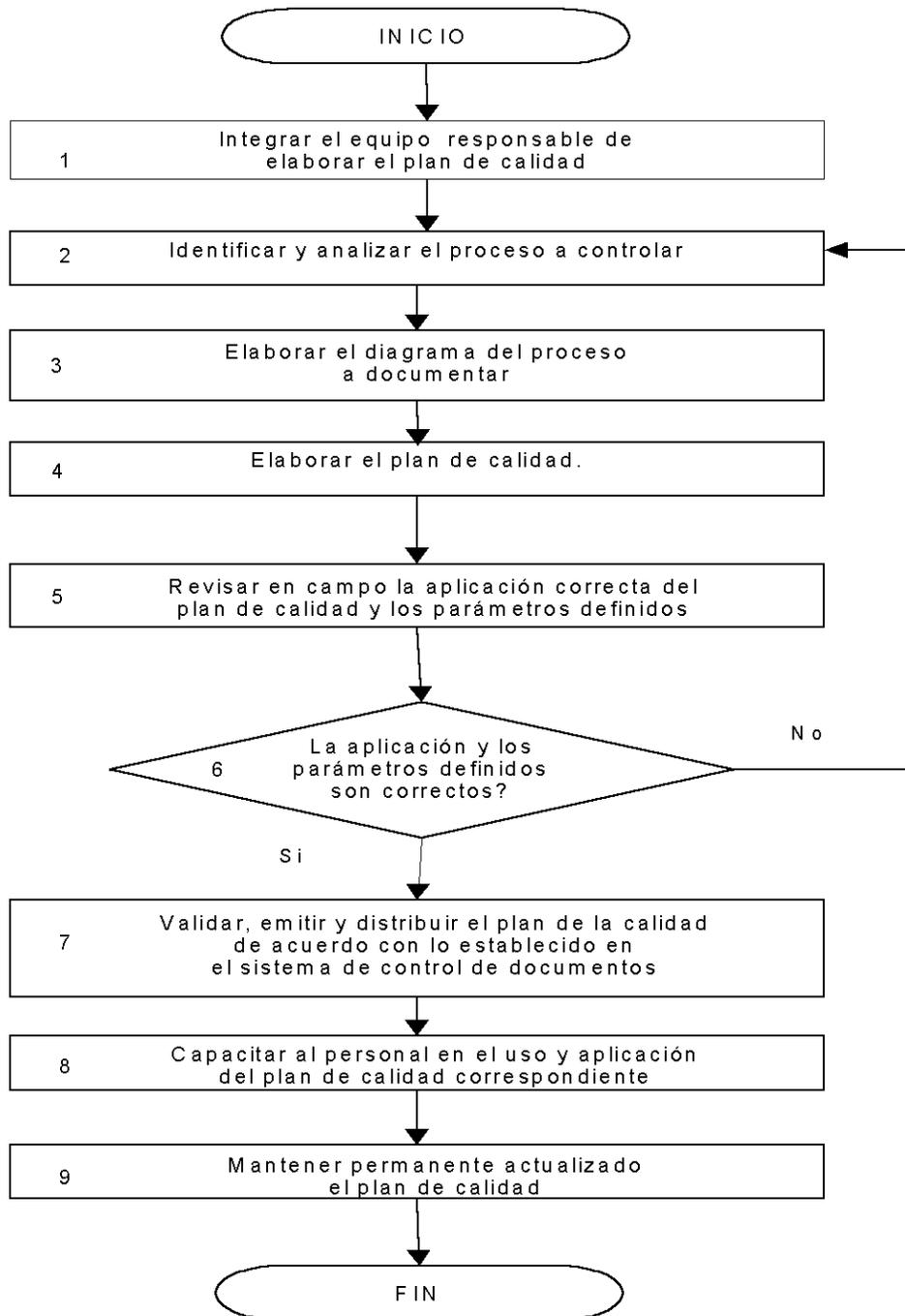
El presente instructivo servirá como metodología estructurada para la elaboración de Planes de Calidad para cada Comité de Calidad, de acuerdo al Anexo A del Manual de Gestión de Calidad del Sector Turismo, teniendo como propósito el ayudar en la relación de los productos de bienes o servicios conforme con los requisitos de los clientes internos y externos de la Institución, tal como se establece en el punto 7.1 del Manual de Gestión de Calidad (MGC-500.00-01) y de la norma ISO 9001:2001:2000/MNX-CC-9001-IMNC-2000.

Con base al Procedimiento para la Elaboración, Control e Implantación de Documentos de Calidad (PR-500.00-01), cada Comité de Calidad deberá documentar una estructura metodológica que proporcione una descripción descrita del resumen de los sistemas usados para minimizar la variación en sus procesos.

A continuación se describe la estructura metodológica de las acciones que son requeridas en cada fase del proceso y él o los formatos a utilizar.

INSTRUCTIVO PARA LA DOCUMENTACION DE PLANES DE CALIDAD.

1. ESTRUCTURA METODOLOGÍA (ACCIONES)





Código: IT-500.00-02

Revisión: 0

Fecha: 15-07-02

Página 3 de 9

INSTRUCTIVO PARA LA DOCUMENTACION DE PLANES DE CALIDAD.

1.1. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| PASO | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DOCUMENTO |
|------|-----------------------------------|---|---|
| 1 | R.A.C.C. R.D.C.C. | <p>El equipo responsable para la integración del Plan de Calidad será designado por el R.A.C.C. y el R.D.C.C.</p> <p>Deberán integrar al personal que directamente realiza o ejecuta el proceso a documentar de cada proceso, ya que de ellos dependerá la objetividad y la precisión en la descripción de las actividades.</p> | |
| 2 | R.D.C.C. personal involucrado. | <p>Antes de elaborar el plan, deberán identificar y analizar él o los proceso(s) que se desea documentar; para ello el equipo debe allegarse de toda la información necesaria para estructurar el proceso correspondiente, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Diagrama del proceso. ❖ Datos del diseño. ❖ Especificaciones del producto y/o servicio y del equipo. ❖ Describir cuales son los recursos materiales, humanos y financieros. ❖ Análisis de modo y efecto de falla, del sistema/diseño/proceso. ❖ Información sobre las técnicas o métodos de inspección del proceso. <p>Nota: Se recomienda que entre mas detallada sea la información que disponga cada Comité de Calidad, mayor será la precisión del Plan de la Calidad, ya que esta información constituye la materia prima para la elaboración del mismo.</p> | |
| 3 | R.D.C.C. | <p>El R.D.C.C. deberá elaborar un diagrama de flujo del (os) procesos con la información del paso dos (Ver punto 7.1. del Manual de Gestión de la Calidad MGC-500.00-01).</p> <p>Con esta representación gráfica al equipo le permitirá reconocer la secuencia de las actividades requeridas, así como la facilidad de identificar las medidas necesarias para mantener el proceso bajo control.</p> | "Manual de Gestión de la Calidad" (MGC-500.00-01) |
| 4 | R.A.C.C. R.D.C.C. | Deberán elaborar el Plan de Calidad de acuerdo al Formato Plan de Calidad (FO-500.00-03). | Formato Plan de Calidad (FO-500.00-03). |



Código: IT-500.00-02

Revisión: 0

Fecha: 15-07-02

Página 4 de 9

INSTRUCTIVO PARA LA DOCUMENTACION DE PLANES DE CALIDAD.

| PASO | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | DOCUMENTO |
|------|--|---|---|
| 5 | R.D.C.C. personal involucrado. | Deberán revisar en el campo la aplicación correcta del Plan de calidad y los parámetros definidos en el Formato Plan de Calidad (FO-500.00-03). | |
| 6 | R.D.C.C. | Si la aplicación del Plan de Calidad y los parámetros definidos en el Formato del Plan de Calidad (FO-500.00-03), no cumple con todos los requisitos deberá regresar al paso 2 y en el caso de cumplir continuar con el paso 7. | |
| 7 | R.D.C.C. | Si cumple, informa al R.A.C.C. las modificaciones alta/cambio/adopción/baja de la revisión en el campo de acción del Plan de Calidad y presenta la Lista Maestra de Documentos (FO-500.00-01). Para su validación, emisión y distribución del Plan de Calidad en referencia al formato Entrega, Difusión y Verificación de Implantación de documentos (FO-500.00-02), | Lista Maestra de Documentos (FO-500.00-01). Entrega, Difusión y Verificación de Implantación de Documentos (FO-500.00-02). |
| 8 | R.D.C.C. R.A.C.C. | Deberán implantar y capacitar al personal en el uso y aplicación del Plan de Calidad, de acuerdo al Formato Entrega, Difusión y Verificación de Implantación de documentos (FO-500.00-02), | Entrega, Difusión y Verificación de Implantación de Documentos" (FO-500.00-02) |
| 9 | R.A.C.C. R.D.C.C. personal involucrado | Deberán mantener permanentemente actualizado el Plan de Calidad en base al Instructivo para la Elaboración de Documentos de Calidad (IT-500.00-01) y de este Instructivo (IT-500.00-02). | Instructivo para la Elaboración de documentos (IT-500.00-01) Instructivo para la documentación de Planes de Calidad (IT-500.00-02) |



Código: IT-500.00-02

Revisión: 0

Fecha: 15-07-02

Página 5 de 9

INSTRUCTIVO PARA LA DOCUMENTACION DE PLANES DE CALIDAD.

2.- FORMATO DE PLAN DE CALIDAD (FO-500.00-03).

Formato de Plan de la Calidad

| | | | | |
|--|------------------------------------|----------|---------|--------------------|
|  1 | Nombre del Proceso/Servicio | 2 | Código | |
| | | | Emisión | 3 Revisión: |
| | | | Página | De: |

| No. | Actividad | Recursos Necesarios | Productos | Requerimiento Mínimo | | Verificación | | | Documento | Registro | Plan de reacción |
|----------|-----------|---------------------|-----------|----------------------|----------------|--------------|---------|-------------|-----------|-----------|------------------|
| | | | | Características | Especificación | Método | Muestra | Responsable | | | |
| | | | | | | | Tamaño | Frecuencia | | | |
| 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | | | | 9 | 10 | 11 | 12 |

| | | |
|----------------|---------------|-----------------|
| Elaboró | Revisó | Autorizó |
| | 13 | |



Código: IT-500.00-02

Revisión: 0

Fecha: 15-07-02

Página 6 de 9

INSTRUCTIVO PARA LA DOCUMENTACION DE PLANES DE CALIDAD.

2.1. DESCRIPCION DE LAS COLUMNAS DEL PLAN DE CALIDAD:

1. Logotipo de la Institución. Se deberá incluir el logotipo de la institución a la que pertenece el Comité de Calidad (De acuerdo con el Manual de Identidad Gráfica) con el objeto de personalizar el Plan de Calidad.
2. Nombre del Proceso/Servicio. Se indicará el título específico del Plan de Calidad de cada Comité de Calidad que se esté documentando.
3. Información general. Se especificará en número de codificación correspondiente a cada área de acuerdo al Instructivo para la Elaboración de Documentos de Calidad (IT-500.00-01), la fecha de emisión, el número de la revisión y el número de página respecto al número total de páginas del documento.
4. Número. Se especificará el número de la actividad.
5. Actividad. Se describirá la actividad correspondiente, anotando en infinitivo la acción a realizar.
6. Recursos necesarios. Se describirán los recursos humanos, materiales y financieros que se requieren para realizar de manera óptima la actividad descrita.
7. Productos. Se indicarán los productos, informes, reportes o el resultado esperado de la ejecución de la actividad correspondiente.
8. Requerimiento mínimo. Se anotarán los rasgos, dimensiones o propiedades que distingue un proceso u resultado (producto), en el cual se pueden recabar datos, variables o atributos. En la especificación se establecerá el dato o propiedad que se debe cumplir el producto o resultado de la actividad que se está documentando en el Plan de Calidad. Las especificaciones se pueden obtener de diferentes documentos (dibujos, especificaciones)
9. Verificación. En este punto se describirán los siguientes puntos:
Método:
En esta columna se anotará una breve descripción del cómo se controlará la operación, incluyendo los números de procedimiento o de instructivos de inspección que correspondan.

Frecuencia:
Se utilizará cuando se requiere de muestreo, se especificará el tamaño de la muestra y la frecuencia de verificación de dicha muestra.

Responsable:
Se indicará el responsable de realizar la verificación correspondiente descrita en el apartado de verificación del Plan de Calidad.



Código: IT-500.00-02

Revisión: 0

Fecha: 15-07-02

Página 7 de 9

INSTRUCTIVO PARA LA DOCUMENTACION DE PLANES DE CALIDAD.

10. Documento. Se indicará el Procedimiento, Instructivo, Manual o Instrucción de Trabajo que funciona como referencia para realizar la actividad, lo más recomendable en este caso es referenciar el número de código y en la parte final del Plan de la Calidad en un apartado especial, hacer mención del nombre de dicho documento, con el objeto de crear una referencia rápida de los documentos que a su vez integran el Plan de Calidad.
11. Registro. Se especificará en este apartado aquellos documentos considerados como registros, los cuales presentarán resultados obtenidos o que proporcionan evidencias de las verificaciones realizadas.
12. Plan de reacción. Se especificarán las acciones correctivas necesarias para evitar que se creen productos no conformes u operaciones fuera de control. Normalmente, las acciones deberán ser responsabilidad del personal más cercano al proceso, supervisor y deberá estar claramente designado en el plan.



Código: IT-500.00-02

Revisión: 0

Fecha: 15-07-02

Página 9 de 9

INSTRUCTIVO PARA LA DOCUMENTACION DE PLANES DE CALIDAD.

4.- PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS:

Procedimiento para la Elaboración, Control e Implantación de Documentos de Calidad (PR-500.00-01).

5. GLOSARIO DE DEFINICIONES:

- Plan de Calidad.- Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
- R.D.C.E..- Representante de la Dirección del Consejo Estratégico para la Calidad del Sector Turismo.
- R.D.I.- Representante de la Dirección por Institución
- R.D.C.C.- Representante de la Dirección de cada Comité de Calidad.
- R.A.C.C.- Responsable del Area de cada Comité de Calidad.
- P.C.C.- Presidente del Comité de Calidad.