

REPOSITORIO ACADÉMICO DIGITAL INSTITUCIONAL

“DISEÑO, DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL BANCO DE ALIMENTOS DE MORELIA BASADA EN LA NORMA ISO 9001:2008”

Autor: Meneses Sosa Ivone / Padilla Guillén Hugo Ramiro

Tesis presentada para obtener el título de:
Ingeniero Industrial

Nombre del asesor:
Rodríguez Díaz Graciela C.

Este documento está disponible para su consulta en el Repositorio Académico Digital Institucional de la Universidad Vasco de Quiroga, cuyo objetivo es integrar, organizar, almacenar, preservar y difundir en formato digital la producción intelectual resultante de la actividad académica, científica e investigadora de los diferentes campus de la universidad, para beneficio de la comunidad universitaria.

Esta iniciativa está a cargo del Centro de Información y Documentación “Dr. Silvio Zavala” que lleva adelante las tareas de gestión y coordinación para la concreción de los objetivos planteados.

Esta Tesis se publica bajo licencia Creative Commons de tipo “Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada”, se permite su consulta siempre y cuando se mantenga el reconocimiento de sus autores, no se haga uso comercial de las obras derivadas.





UNIVERSIDAD VASCO DE QUIROGA

FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

“DISEÑO, DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN DE UN
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN EL BANCO
DE ALIMENTOS DE MORELIA BASADA EN LA NORMA
ISO 9001:2008”

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
INGENIERO INDUSTRIAL

PRESENTA

IVONE MENESES SOSA
HUGO RAMIRO PADILLA GUILLÉN

ASESOR

GRACIELA C. RODRIGUEZ DÍAZ

CLAVE: 16PSU0049F

ACUERDO: LIC100846

MORELIA, MICHOACÁN

NOVIEMBRE - 2012

AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIAS

IVONNE MENESES SOSA

Durante la culminación de esta importante etapa en mi vida, la cual se ve reflejada en el presente trabajo de tesis, existen personas que merecen mis agradecimientos por el apoyo, la fe y la paciencia que tuvieron en mí durante el transcurso de esta importante experiencia tanto en mi vida personal, como profesional. Pero también deseo dedicar este proyecto a aquellas personas que han plasmado su huella en mi camino, y que sin ellos no representaría la misma importancia.

A Dios, por haberme brindado la fortuna de llegar a este momento viviendo una vida totalmente plena, llena de felicidad y múltiples bendiciones que me harán estarle eternamente agradecida.

A mis padres y hermano, por su apoyo incondicional, su cariño y comprensión durante toda mi vida a su lado. Por haber depositado su confianza en mí para la realización de mis metas y sueños, y por brindarme siempre su amor incondicional y ejemplo. Sé que nadie se sentirá más orgulloso del presente logro como ellos.

A mi mejor amigo y compañero de tesis Hugo Padilla, por brindarme su amistad siempre incondicional, por haber compartido juntos experiencias y momentos inolvidables, y por darme la oportunidad de caminar juntos en la búsqueda de nuestro crecimiento personal y profesional. Hoy tengo la fortuna de compartir este importante momento de mi vida en su compañía, en espera de que vengan muchos más.

A mi asesora de tesis, L.I.I Graciela Rodríguez, por haber sido nuestra guía durante la elaboración del presente trabajo de tesis, así como a todos mis profesores universitarios que compartieron conmigo sus conocimientos, apoyo y comprensión.

Por último, a mi novio Roberto Reitmayr, por haberme traído la motivación y fortaleza necesarias durante esta importante etapa de mi vida en la que ahora forma parte, y que me ha impulsado a superar mis propios límites personales y profesionales. Esperando que sea el primer logro de muchos otros en nuestro camino juntos.

HUGO RAMIRO PADILLA GUILLÉN

A Dios por permitirme culminar una etapa más, donde doy por terminada mi preparación académica y me da la oportunidad de continuar con una nueva etapa en donde solo Él sabe que es lo que me encontrare en el futuro. Por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente en cada momento y por demostrar su amor al poner las herramientas y a las personas adecuadas en su respectivo tiempo en mi vida, las cuales me brindaron su soporte y su compañía.

A mis Padres que ser el fundamento de toda mi educación, por ser el apoyo día a día necesario para impulsarme en el camino de mi vida, por su amor incondicional que se refleja en mi seguridad, por mantenerse firmes en momentos en los que flaqueaba y me brindaban de fortaleza para levantarme y seguir adelante. Los amo.

A mis Hermanos por todo su apoyo y cariño, por estar siempre al pendiente de mí, y sin importar que, siempre estuvieron a mi lado viendo por mi bienestar. Siempre los llevo conmigo.

A todos mis Amigos, Adrian Tulais, Edgar Orosco, Laura Torres, Evelin Barragan, Sandra Parra, Jose Luis Cerano, Agustín Bárcenas, Delia Salcedo, Francisco Garcia , Samanta Bedolla, Teresita Flores, Fernanda Álvarez, por compartirme su sabiduría, su apoyo y su compañía en los buenos y malos momentos. Y con especial cariño a Juan y Oli por darme la oportunidad de estar en su vida y llenarme con su cariño. Todos ustedes son parte de mi familia.

Con especial atención a mi compañera y amiga Ivonne por su fortaleza, seguridad, compañerismo, voluntad, dedicación, amistad y mil virtudes más, las cuales ella demuestra en su vida, lo que la hace ser una persona que causa admiración en mí. Me da gusto haberme encontrado con tu camino.

A mis Maestros que me apoyaron en mi formación profesional y a mi asesora en la presente tesis la Ing. Graciela Rodríguez quien nos dio su tiempo, paciencia y un excelente impulso en la elaboración del presente trabajo.

CONTENIDO

I. RESUMEN	1
I.1. Abstrac	3
II. ANTECEDENTES	5
II.1. Hipótesis	6
III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
IV. OBJETIVO	10
IV.1. Objetivos Particulares	10
V. ALCANCES Y LIMITACIONES	11
V.1. Alcances	11
V.2. Limitaciones	13
VI. JUSTIFICACIÓN	14
Capítulo 1 :INTRODUCCIÓN	18
Capítulo 2 : MARCO TEÓRICO	20
2.1. Banco de Alimentos de Morelia.....	20
2.1.1. Historia.....	20
2.1.2. Programas de Desarrollo Social	22
2.1.3. Educación	22
2.1.4. Nutrición y salud.....	22
2.1.5. Apoyo y orientación psicológica.....	22
2.1.6. Autosuficiencia familiar	23
2.1.7. Programa SUSTENTA	23
2.1.8. Misión	23
2.1.9. Visión	24
2.1.10. Valores	24
2.1.11. Organigrama.....	25
2.1.12. Distribución física del Banco de Alimentos de Morelia.....	26
2.1.13. Descripción general del funcionamiento del Banco de Alimentos de Morelia.....	27
2.2. Sistemas de Gestión de Calidad	29
2.2.1. Historia de la calidad en el mundo	29
2.2.2. Historia de la calidad en México	35
2.2.3. Influencia de la calidad en países en desarrollo.....	38
2.2.4. Conceptos de calidad	42

2.2.5.	Norma ISO 9000	46
2.2.5.1.	Generalidades	46
2.2.5.2.	Historia	46
2.2.5.3.	Definición.....	48
2.2.5.4.	Certificación ISO 9000.....	49
2.2.5.5.	Norma ISO 9001:2008.....	51
2.2.6.	Sistemas de Gestión de Calidad.....	54
2.2.6.1.	Estructura del Sistema de Gestión de Calidad	57
Capítulo 3 : METODOLOGÍA		70
3.1.	Introducción	70
3.1.1.	Plática introductoria.....	70
3.1.2.	Desarrollo del Plan de Trabajo	71
3.1.3.	Nombramiento de los Representantes de la Dirección.....	71
3.1.4.	Capacitación en la Norma ISO 9001:2008.....	71
3.2.	Requisitos de la Documentación	72
3.2.1.	Manual de Calidad	72
3.2.2.	Control de los Documentos	73
3.2.3.	Control de los Registros	74
3.3.	Procedimientos Operativos del Banco de Alimentos de Morelia.....	74
3.3.1.	Relación de Procesos Operativos Aplicables.....	74
3.3.2.	Análisis de Procesos Operativos	75
3.3.3.	Reestructuración de Procesos Operativos.....	75
3.3.4.	Implementación de Pruebas Piloto en Áreas Operativas.....	76
3.3.5.	Elaboración de Formatos de Control en Áreas Operativas	76
3.3.6.	Desarrollo de Diagramas de Flujo de Procedimientos Operativos.....	77
3.3.7.	Documentación de Procedimientos Operativos	77
3.4.	Responsabilidad de la Dirección	78
3.4.1.	Política de Calidad	78
3.4.2.	Objetivos de Calidad	79
3.4.3.	Revisión por la Dirección	80
3.5.	Gestión de los Recursos.....	80
3.5.1.	Recursos Humanos.....	81
3.5.2.	Infraestructura	83
3.5.3.	Ambiente de Trabajo	83
3.6.	Prestación del Servicio	84
3.6.1.	Requisitos Relacionados con el Producto.....	84

3.6.2. Identificación y Trazabilidad	85
3.6.3. Preservación del Producto.....	85
3.6.4. Equipos de Seguimiento y Medición	86
3.7. Medición, Análisis y Mejora	87
3.7.1. Satisfacción del Cliente	87
3.7.2. Auditoría Interna.....	88
3.7.3. Seguimiento y Medición de Procesos y Productos.....	89
3.7.4. Control de Producto No Conforme.....	90
3.7.5. Análisis de datos	92
3.7.6. Acciones Correctivas.....	92
3.7.7. Acciones Preventivas	93
Capítulo 4 : REVISIÓN TÉCNICA	95
4.1. Introducción	95
4.2. Áreas operativas del Banco de Alimentos de Morelia.....	95
4.2.1. Suministros	96
4.2.2. Selección	107
4.2.3. Almacén.....	129
Capítulo 5 : RESULTADOS.....	154
CONCLUSIONES	163
BIBLIOGRAFÍA	166
INDICE DE ANEXOS	167
GLOSARIO	169

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Organigrama del Banco de Alimentos de Morelia	25
Ilustración 2. Distribución de planta del Banco de Alimentos de Morelia	26
Ilustración 3: Diagrama de flujo de la logística general del producto	28
Ilustración 4. Mejora continua del sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2008	54
Ilustración 5: Diagrama de flujo del procedimiento de Acopio de alimentos y otros productos	99
Ilustración 6: Diagrama de flujo del procedimiento de distribución de despensas a comunidades en zonas urbanas y rurales del municipio de Morelia.....	103
Ilustración 7: Distribución física previa del área de selección.....	109
Ilustración 8: Distribución física actual del área de selección	111
Ilustración 9: Diagrama de flujo del procedimiento de recibo de productos	113
Ilustración 10: Diagrama de flujo del procedimiento de selección de productos alimenticios y no alimenticios	118
Ilustración 11: Distribución física previa área de almacén.....	132
Ilustración 12: Distribución física actual del área de almacén	134
Ilustración 13: Diagrama de flujo del procedimiento de almacenaje de productos	135
Ilustración 14: Diagrama de flujo del Procedimiento de Integración de Despensas	145
Ilustración 15: Diagrama de flujo del procedimiento de distribución de despensas	150

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción de la distribución de planta del Banco de Alimentos de Morelia	26
Tabla 2. Control y disposición de Producto No Conforme	105
Tabla 3. Descripción del área selección actual	112
Tabla 4. Clasificación de productos en mesas de selección	115
Tabla 5. Clasificación y proceso de selección del pan	120
Tabla 6. Proceso de destrucción de PNC de alimentos procesados (refrigerados y no refrigerados).	123
Tabla 7. Proceso de selección de alimentos procesados (refrigerados y no refrigerados).....	123
Tabla 8. Proceso de destrucción de PNC de productos no alimenticios.....	125
Tabla 9. Dosificación de productos no alimenticios.....	125
Tabla 10. Formato de nota de entrada al almacén por tipo de donador	128
Tabla 11: Descripción del área almacén actual	134
Tabla 12. Prioridad de ubicación de productos en el almacén	136
Tabla 13. Disposición de PNC de productos alimenticios	138
Tabla 14. Destino de PNC de productos no alimenticios.....	139
Tabla 15. Proceso de destrucción de PNC de alimentos procesados (refrigerados y no refrigerados)	142
Tabla 16. Proceso de destrucción de PNC de productos no alimenticios.....	143
Tabla 17: Índice de Anexos	167

I. RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo plasmar el diseño, desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001:2008, para aplicarse a los procesos y procedimientos pertinentes a las áreas de Suministros, Selección y Almacén del Banco de Alimentos de Morelia.

La implementación del Sistema de Gestión de la Calidad tiene como objeto realizar una evaluación respecto a la capacidad de la institución para cumplir con los requisitos de sus beneficiarios, reglamentarios e internos, además de prevenir las no conformidades. Todo esto con la finalidad de que el Banco de Alimentos de Morelia obtenga los beneficios de otro tipo de empresas que han aplicado esta herramienta estratégica para el cumplimiento de sus objetivos de calidad, y con ello se vuelva una institución de referencia en cuanto a la búsqueda de la mejora continua en el mercado competitivo y globalizado en el que actualmente vivimos.

Para plasmar en la presente tesis el trabajo realizado, fue necesario desarrollar su contenido en 5 capítulos, en los cuales se presenta la información de manera ordenada y detallada. En el primer capítulo se encuentra una breve Introducción en la que se expone el objetivo de la investigación, las razones por las cuales se realizó y los fundamentos del porque en la actualidad se opta por la gestión de la calidad. En el segundo capítulo, se hace una reseña del Banco de Alimentos de Morelia en la que se incluye información relevante respecto a su historia, su naturaleza, su funcionamiento y los productos y servicios que ofrece a sus beneficiarios con la finalidad de que el lector comprenda la importancia de las actividades que realiza dicha institución. Por otra parte, se presenta información relevante respecto a los conceptos de calidad y su evolución, así como de los beneficios de la implementación de los sistemas de gestión de la calidad y de los fundamentos y principios de la familia de normas internacionales ISO 9000.

En el tercer capítulo, se plasma de manera ordenada y detallada los pasos que se llevaron a cabo durante las etapas de diseño, desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, tales como las actividades de lanzamiento del proyecto, los requisitos de la documentación, procedimientos operativos de la institución, responsabilidad de la Dirección, gestión de los recursos, prestación del servicio y medición, análisis y mejora.

En el cuarto capítulo, se expone de manera detallada el funcionamiento actual de los procedimientos involucrados en las áreas de Suministros, Selección y Almacén, en los cuales ya están incluidas las mejoras aplicadas, y se enfatizan los beneficios que la implementación del sistema de gestión de calidad trajo a dichas áreas.

En el quinto capítulo se expone si con la implementación del sistema de gestión de calidad se lograron o no los objetivos de la calidad para los cuales fue diseñado dicho sistema, así como la descripción de cómo se alcanzaron los mismos. Finalmente, en el sexto y último capítulo se exponen las conclusiones del proyecto.

Como anexos se encuentra toda la documentación que ampara el diseño, desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad en el Banco de Alimentos de Morelia, tales como: Manual de Calidad, Procedimientos de la Norma ISO 9001:2008, Procedimientos Operativos de la Institución, Formatos, Distribuciones de Planta, etc.

I.1. Abstract

This goal of this thesis is to capture the design, development and implementation of a Quality Management System based on the International Standard ISO 9001:2008 that can be applied to the processes and procedures in the areas of supplies, selection and storage in the Food bank of Morelia.

The implementation of the Quality Management has the purpose of making an assessment about the ability of the institution to meet the requirements of its beneficiaries, regulatory and internal as well as preventing nonconformities.

All this with the aim that the Food Bank of Morelia get some benefits from other companies that have implemented this strategic tool for meeting quality objectives, and at the same time we expect to become a well-recognized institution in terms of pursuit for continuous improvement in the competitive and globalized market in which we now live.

To capture all this information, it was necessary to develop its content in five chapters, in which information is presented in an orderly and detailed manner. The first chapter is a brief introduction which outlines the purpose of the research, the reasons why this was done and the arguments for opting for a quality management system.

The second chapter provides a short summary about the Food Bank of Morelia in which relevant information is included such as its history, its nature, its operations and the products and the services it offers its beneficiaries, in order to make the reader understand the importance of the activities conducted by it. Furthermore, it presents information relevant to quality concepts and developments as well as the benefits for implementing a quality management system and it explains the foundations and values of the international standards ISO 9000 family.

The third chapter, shows in an orderly and detailed manner, the steps that were performed during the stages of the design, development and implementation of the Quality Management system, such as the launch of the project activities, documentation

requirements, operating procedures of the institution, the responsibility of management, resource management, service delivery and measurement, analysis and improvement.

In the fourth chapter talks about the current product, the operation of the procedures involved in the areas of supplies, selection and storage, in which the scheme with the new improvements has been implemented, and it also emphasizes the benefits for making such changes with the quality management system.

In the fifth chapter a well detailed explanation of whether the results for using the quality management system were the ones expected or not, and if so, how was it possible to obtain such comforting results. Finally, the conclusions to this project are presented on the sixth and final chapter.

Adding more information to this matter, an attachment has been provided, with information that validates the design, development and implementation of the quality management system at the Food Bank of Morelia, such as the Quality procedures Manual for the ISO 9001:2008, the Institution Operating Procedures Formats, plant layouts, etc.

II. ANTECEDENTES

La calidad ha estado implícita desde los orígenes del hombre, y conforme pasa el tiempo y las sociedades evolucionan este concepto retoma mayor importancia y se ve reflejado en todo tipo de negocio o industria, desde las actividades más complejas hasta las más sencillas. Conforme creció el comercio también lo hicieron las expectativas de los consumidores, y de pronto la necesidad por cumplir sus requerimientos se volvieron una prioridad para las empresas e industrias, ya no solo se trata de elaborar un producto u ofrecer un servicio, si éstos no se realizan con calidad se pierde competitividad en el mercado y confiabilidad en las empresas.

En su preocupación por cubrir las necesidades y requerimientos de sus clientes internos y externos, la Dirección del Banco de Alimentos de Morelia se ve en la necesidad de rediseñar sus procesos y procedimientos, implementando para ello un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008, mediante la cual se establecerán los lineamientos normativos que debe cubrir la institución para garantizar sus buenas prácticas y que las mismas se vean reflejadas mediante servicios y productos de calidad.

El manejo de alimentos es una actividad delicada que puede tener un impacto negativo en la salud de los beneficiarios y en la propia seguridad del personal de no tener cuidado con las buenas prácticas que se le deben dar. Siendo conscientes de esto, la institución ha tomado la decisión estratégica de aplicar su Sistema de Gestión de Calidad en las áreas y procesos en los que se tiene contacto directo con el alimento, garantizando así que cuenta con las herramientas necesarias para realizar la función de provisión del producto mediante procesos bien diseñados y con personal competente para la ejecución de los mismos.

II.1. Hipótesis

El diseño, desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en el Banco de Alimentos de Morelia, resultado del presente proyecto, proporcionará las herramientas para realizar procesos y procedimientos eficientes con los cuales se obtendrán servicios y productos de calidad que satisfagan las necesidades de los beneficiarios y que cumplan con los requisitos impuestos por la propia institución y por la Ley.

III. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En años recientes hemos sido testigos del elevado índice de pobreza alimentaria y patrimonial en la que se encuentran algunos sectores poblacionales de la ciudad de Morelia. Para hacer frente a este creciente problema social existen instituciones como el Banco de Alimentos de Morelia (BAM) cuyo compromiso es procurar la evolución de los beneficiarios a los que atiende mediante la provisión de alimento.

En años anteriores el servicio que venía ofreciendo el Banco de Alimentos de Morelia se limitaba al acopio y distribución de alimento sin procurar la calidad de atención con sus beneficiarios, ni la calidad del producto, lo cual trajo graves repercusiones en el padrón de beneficiados debido a la baja de los mismos por la inconformidad en estos importantes rubros.

Debido a esto la Dirección del Banco de Alimentos de Morelia se vio en la necesidad de hacer una evaluación de sus procesos operacionales en las áreas de Suministros, Selección y Almacén para diagnosticar las causas que vuelven deficiente tanto la calidad del servicio como del alimento.

La primera etapa corresponde al área de suministros, que tiene bajo su cargo la función de acopio y distribución del producto. Los principales problemas encontrados fueron:

- Impuntualidad del personal tanto para realizar el acopio en las fuentes de donación correspondientes, como para realizar la distribución del producto en las respectivas comunidades de los beneficiarios.
- Uso deficiente del tiempo programado del personal para la realización de sus actividades.
- Falta de equipo y materiales para el desempeño de las funciones y el mal uso del ya existente.
- Manejo inadecuado del alimento durante su manipulación en el traslado, lo que ocasiona pérdidas innecesarias de producto.

La segunda etapa corresponde al área de Selección cuya función principal es la identificación y separación del Producto No Conforme (PNC). La tercera etapa corresponde al área de Almacén cuya función es resguardar los productos, garantizar la elevada rotación del inventario y armar despensas energéticamente equilibradas para la buena nutrición de los beneficiarios.

En estas dos últimas etapas se encontraron problemas comunes, como son:

- Áreas no delimitadas.
- Falta de espacio por la distribución ineficiente de las áreas.
- Retraso en las operaciones.
- Actividades mal realizadas.
- Falta de equipo y materiales para el desempeño de las funciones y el mal uso del ya existente.
- Robo hormiga de productos.
- Prácticas antihigiénicas tanto del personal como de las instalaciones y del manejo de alimento.
- Manejo inadecuado del alimento durante su manipulación.
- Confusión de los responsables en la ejecución de las actividades.
- Falta de equipo de seguridad para el personal.
- Exceso de contaminación cruzada.
- Carga excesiva de trabajo de los encargados de áreas.

Las causas de los problemas citados anteriormente se deben principalmente a la falta de definición de responsabilidades en los puestos de cada una de las áreas, a la falta de capacitación del personal para el desempeño de sus actividades y a la falta de supervisión de los responsables de área por parte de la Dirección.

Como consecuencia de la ineficiente estructura organizacional, el Banco de Alimentos de Morelia se ha visto directamente perjudicado por la pérdida de donadores de empresas con cobertura nacional que al auditar el manejo que la institución le da a su producto han determinado que no son las prácticas adecuadas para el mismo, por lo que han retirado la donación por un periodo indefinido hasta comprobar que se tiene la

competencia necesaria en el manejo del producto. Incluso donadores potenciales han decidido no donar al Banco de Alimentos de Morelia debido a su dudosa capacidad de aprovechamiento del producto.

Esta situación se ha convertido en un peligro latente, ya que la pérdida de donadores importantes ha propiciado el desabasto del producto, reduciendo de manera significativa la capacidad de abastecimiento a los beneficiarios, de tal manera que los mismos desisten del servicio que les otorga el Banco de Alimentos de Morelia, ya que no resulta un beneficio significativo para su economía y nutrición, sumado a esto la ineficiencia en la calidad de atención y del producto.

IV. OBJETIVO

Para dar respuesta de manera eficiente a las problemáticas expuestas en el capítulo anterior, la gerencia definió como objetivo general diseñar, desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en las áreas de Suministros, Selección y Almacén del Banco de Alimentos de Morelia en un periodo de 6 a 12 meses.

IV.1. Objetivos Particulares

1. Determinar las necesidades y expectativas de los beneficiarios;
2. Establecer políticas y objetivos de calidad de la institución;
3. Desarrollar y establecer perfiles de puesto;
4. Planificar e implementar programas de capacitación;
5. Evaluar el clima laboral de la institución;
6. Analizar, reestructurar los procedimientos de las áreas operativas; así como estandarizarlos y documentarlos de acuerdo a los requerimientos de la norma;
7. Rediseñar distribución física de áreas operativas;
8. Generar y estandarizar formatos de registro para control de los procedimientos;
9. Establecer y aplicar métodos para medir la eficiencia de los procesos operativos;
10. Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas;
11. Promover la incidencia del personal en la búsqueda de la mejora continua.

V. ALCANCES Y LIMITACIONES

V.1. Alcances

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad abarcará las siguientes áreas del Banco de Alimentos de Morelia (BAM) en los siguientes procesos operativos:

1. Suministros

- a. Mejorar el procedimiento de acopio de alimento y otros productos (ver ANEXO 38) haciendo uso eficiente de los recursos ya existentes, y generando puntos de control en las actividades involucradas con la finalidad de incrementar el volumen de producto rescatado, eliminando desperdicios, y procurando mantener la calidad de los mismos para que pueda ser aprovechado por los beneficiarios de la institución. Todo esto mediante buenas prácticas de manejo e higiene de productos alimenticios establecidos en el sistema de gestión de la calidad.
- b. Asegurar el cumplimiento de los requisitos del beneficiario en el procedimiento de distribución de despensas a comunidades (ver ANEXO 39), en lo que respecta al tiempo programado de entrega, el buen estado del producto y el servicio otorgado por parte del personal de la institución a los beneficiarios. Todo esto haciendo uso de herramientas estratégicas para conocer y respetar dichos requerimientos, garantizando que el personal de la institución atenderá sus necesidades en tiempo y forma.

2. Selección

- a. Garantizar tanto las buenas prácticas del manejo de alimento e inocuidad alimentaria en el procedimiento de selección de alimento y otros productos (ver ANEXO 41), como la eficiente separación del alimento apto para consumo humano del que no cumple con los requerimientos para este fin, todo esto con la finalidad de garantizar a los beneficiarios la fidelidad de que los productos que se les entregan cumplen con los requerimientos salubres adecuados para su sana alimentación, y la seguridad tanto a ellos mismos como a los donadores y la sociedad en

general de que los productos no conformes atraviesan por un proceso de destrucción organizado y responsable.

- b. Garantizar el uso eficiente de los recursos existentes con la finalidad de lograr un proceso óptimo y organizado durante la recepción de los productos. De igual manera se deben garantizar también las buenas prácticas del manejo de alimento durante el procedimiento de recibo de productos (ver ANEXO 40). Todo esto con la finalidad de disminuir los cuellos de botella en el área de selección, así como la reducción del volumen de productos mermados que se pudieran generar por una manipulación inadecuada del mismo.

3. Almacén

- a. Garantizar las buenas prácticas del manejo de alimento e inocuidad alimentaria en el procedimiento de almacenaje de productos (ver ANEXO 42) con la finalidad de aprovechar el máximo volumen de productos para que puedan ser distribuidos a los beneficiarios en tiempo, forma y con los requisitos de calidad necesarios. Establecer un eficiente control sobre los movimientos de entradas, salidas y existencias diarias en el inventario, así como dar una rápida rotación de productos dentro de este último para reducir el volumen de producto mermado.
- b. Establecer el procedimiento de integración de despensas (ver ANEXO 43) para asegurar un equilibrio de acuerdo a los requerimientos nutricionales básicos de una familia de 4 miembros en promedio, procurando la variación y calidad de los productos que integren su contenido.
- c. Asegurar el cumplimiento de los requisitos del beneficiario en el procedimiento de entrega de despensas dentro de la institución en lo que respecta al tiempo programado de entrega, la calidad del producto en cuanto a su buen estado físico y la calidad servicio otorgado por parte del personal de la institución. Todo esto mediante el uso de herramientas estratégicas para conocer y respetar dichos requerimientos, garantizando que el personal de la institución atenderá sus necesidades en tiempo y forma.

V.2. Limitaciones

Respecto a los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008 el Banco de Alimentos de Morelia tiene las siguientes exclusiones:

1. En virtud de que la institución no requiere de diseño y desarrollo de productos por la naturaleza de sus actividades, motivo por el cual la sección “ 7.3. Diseño y Desarrollo” de la norma en cuestión queda excluida en la implementación del sistema de gestión de la calidad.
2. La institución no cuenta con el capital necesario para realizar compras para el abastecimiento de alimento, lo que conduce al acopio de productos proveniente de donaciones. Razón por la cual la sección “7.4. Compras”, de la norma en cuestión queda excluida en la implementación del sistema de gestión de la calidad.
3. La sección “7.5.3. Validación de los procesos de producción y de prestación del servicio” de la norma en cuestión queda excluida en la implementación del sistema de gestión de la calidad, en virtud de que todas las actividades se pueden verificar únicamente de manera previa a la liberación del producto o del servicio, pero no posterior a ello.

Las exclusiones a dichos requisitos se explican detalladamente en el Manual de Calidad (ver ANEXO 2) en el capítulo correspondiente.

VI. JUSTIFICACIÓN

El Banco de Alimentos de Morelia ha venido ejerciendo sus actividades por más de 14 años, realizando la función de acopio, selección y distribución de alimento a personas que más lo necesitan. Estas son evaluadas previamente por la institución con ayuda de la Secretaría de Desarrollo Social tomando en cuenta los indicadores marcados en la Ley General de Desarrollo Social:

1. Ingreso corriente per cápita;
2. Rezago educativo promedio en el hogar;
3. Acceso a los servicios de salud;
4. Calidad y espacios de la vivienda;
5. Acceso a los servicios básicos en la vivienda;
6. Acceso a la alimentación;
7. Grado de cohesión social.

A partir del 2010 el Banco de Alimentos de Morelia tiene un padrón variante mes a mes, manteniéndose en un promedio de 3,600 familias equivalentes a 14,800 personas. Esto corresponde al 4.4% de personas que se encuentran en situación de pobreza extrema y moderada según los datos publicados por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) en el año 2010 en el municipio de Morelia.

En años anteriores la visión del servicio del Banco de Alimentos de Morelia hacia sus beneficiarios era únicamente la de otorgarles beneficencia sin importar la percepción de los mismos sobre el servicio brindado o sobre la calidad del producto. Principalmente se mostraban inconformes respecto a las condiciones de entrega del alimento, la variedad y al bajo volumen de abastecimiento del mismo.

Al no contar con las herramientas necesarias para escuchar y atender las necesidades de los beneficiarios, la Dirección del Banco de Alimentos de Morelia se vio obligada a implementar un método que le permitiera mejorar sus prácticas internas y su estructura organizacional con la finalidad de preservar o incrementar su padrón de beneficiarios, y

modificar esa visión de servicio respecto a que la institución no se encuentra para brindar beneficencia sino para atender de manera digna las necesidades de los beneficiarios, superando así su expectativa del servicio otorgado y de la calidad del producto.

La estrategia más conveniente para lograr modificar la perspectiva actual del Banco de Alimentos de Morelia tanto interna como externa, es implantar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la Norma ISO 9001:2008 que comprenda la estructura organizacional de manera conjunta con la planificación, los procesos, los documentos y la capacitación que se necesita para alcanzar los objetivos de la organización, manteniendo la calidad de sus productos y servicios a la vez que cumple con los requerimientos de sus beneficiarios y los correspondientes a la Ley.

Un Sistema de Gestión de Calidad contribuirá a la mejora de la planeación estratégica del Banco de Alimentos de Morelia, redefiniendo su misión, visión, organigrama, políticas y objetivos. Con todo esto la Dirección logrará establecer un vínculo entre su mando y el resto del personal mediante el cual hacer llegar su visión de aquello en lo que debe convertirse una institución comprometida con la calidad. Por otra parte logrará que el personal se sienta identificado con la organización, y pueda contribuir de manera eficiente en el cumplimiento de metas y objetivos.

Esta herramienta facilitará la supervisión de actividades y sus responsables, lo que ayudara a eliminar el mal uso del tiempo y del equipo de trabajo, el retraso de actividades y la mala elaboración de las mismas, además promoverá el cambio de cultura laboral que prevalece en el personal de la institución respecto a pasar de la corrección a la prevención, por lo que la Dirección verá claramente una disminución de costos y una optimización de recursos. El personal estará comprometido a modificar los malos hábitos y fortalecer el cuidado de las instalaciones, del equipo y del material de trabajo.

El Sistema de Gestión de Calidad fomentará la reestructuración de los procesos y procedimientos del Banco de Alimentos de Morelia, por lo que se establecerán las funciones y responsabilidades del personal así como el rediseño de la distribución

física de las áreas. Esto evitará confusiones en la ejecución de actividades, mejorará el desempeño del personal y optimizará el espacio de forma organizada para la realización de sus funciones.

Formalizando los procesos mediante la documentación y capacitación se podrá alcanzar la medición y el análisis de los mismos mediante la generación de indicadores que arrojen datos numéricos del estatus de las operaciones de la institución, y que le permitan a la Dirección tener una visión más clara y objetiva para la toma de decisiones. Mediante la medición y análisis de procesos, la Dirección podrá enfocar los esfuerzos del personal al cumplimiento de metas y objetivos relacionados con la calidad, de tal manera que se logrará la mejora del servicio y del producto.

Por otra parte el Sistema de Gestión de Calidad permitirá evaluar las prácticas realizadas mediante auditorías internas que determinen el grado de cumplimiento con los requisitos determinados por la norma, por la propia institución y por la Ley. La Dirección estará ligada directamente con los resultados de auditorías, por lo que podrá intervenir en cuanto se suscite una desviación en el Sistema de Gestión de Calidad.

La sinergia y comunicación dentro de la institución se verán favorecidas al existir coherencia y organización entre las áreas y sus responsables. La mejora de la comunicación interna es punto clave para el buen funcionamiento del Banco de Alimentos de Morelia. El compromiso de la Dirección respecto a la provisión de los recursos necesarios le brindará al personal la seguridad y certeza de estar respaldados para ejecutar de manera eficiente sus funciones.

El Sistema de Gestión de Calidad garantizará las buenas prácticas en el manejo de alimento, y podrá brindar evidencia clara y concreta respecto al mismo en el momento que se solicite, de tal manera que la implementación de esta herramienta fortalecerá la confianza de los donadores respecto al manejo que el Banco de Alimentos de Morelia le da a su producto, preservando a sus actuales donadores y atrayendo donaciones de otras fuentes, incrementando por consecuencia el volumen y la calidad de las donaciones.

Los sistemas de calidad basados en reglamentos y procedimientos estandarizados según normas internacionales de aceptación mundial proyectarán al Banco de Alimentos de Morelia como una empresa comprometida a involucrar procedimientos adecuados y eficientes que reflejen un alto grado de calidad y que la conduzcan a la mejora continua. A diferencia de muchos programas de mejora continua de la calidad, la implantación de estándares como las normas ISO 9000 no caducan, sino que se renuevan en forma dinámica logrando mantener niveles máximos de calidad de forma permanente. La implementación del Sistema de Gestión de Calidad no garantizará la eliminación total de fallas en sus procesos internos, pero ofrecerá al Banco de Alimentos de Morelia métodos y procedimientos eficaces y sistematizados para determinar las causas de los problemas para luego corregirlos y evitar que estos se repitan nuevamente.

Capítulo 1 :INTRODUCCIÓN

“El siglo XX será recordado como el siglo de la productividad, mientras que el siglo XXI se llegara a conocer como el siglo de la calidad.” Así lo predice el Dr. Joseph M. Juran (2001), padre del movimiento por la calidad.

Durante los últimos años ha sobresalido una creciente demanda por el aseguramiento de la calidad a nivel mundial, esto es debido al proceso de globalización económica que ha venido exigiendo a las organizaciones la redefinición de sus estrategias y sus procesos o servicios con la finalidad de lograr un uso eficiente de sus recursos, y el incremento de su productividad, logrando así competir exitosamente en el mercado global. Este fenómeno de la calidad ha tomado cada vez más fuerza en México debido a la desventaja que representa no participar en el mercado internacional que a su vez demanda mejores productos o servicios, mejores precios y mayor calidad. Tal es la incidencia de ello, que el gobierno mexicano ha impulsado a las organizaciones públicas y privadas a certificarse en ISO 9000, con el objetivo de que cambien sus estructuras a formas más dinámicas que les permitan evolucionar y ser más competitivas en dicho mercado global, y para ello, ha establecido el Premio Nacional de Calidad desde 1990. Debido a esto, cada vez más líderes empresariales en México han tomado la difícil decisión de romper con el paradigma en lugar de continuar con las prácticas acostumbradas, y como resultado de esto, han logrado adaptarse exitosamente a las cambiantes exigencias del mercado, obteniendo así un mejor posicionamiento a nivel nacional o incluso internacional.

Por este motivo, las organizaciones en pro de la búsqueda de la mejora continua han tenido que reconocer la importancia que la calidad ha venido representando, y el hecho de que solo puede alcanzarse mediante una administración eficiente y el firme compromiso de la gerencia de dar respuesta de manera consistente a los requerimientos de calidad definidos por sus clientes actuales y potenciales. Para ello está planeada la gestión de calidad, más específicamente los sistemas de gestión de calidad basados en la norma internacional ISO 9000, ya que su implementación implica beneficios tangibles que agregan valor respecto a la competencia, aunque cabe

destacar que dichos sistemas no garantizan el éxito de las organizaciones que los aplican, sino que son una herramienta mediante la cual lograr un funcionamiento eficiente enfocado en la calidad. Todo esto gracias a que los procedimientos, medición, análisis y mejora de los sistemas arrojan a los responsables de la gerencia información relevante del estatus de las organizaciones respecto a su capacidad para cubrir los requerimientos del mercado.

Otra de las ventajas que brindan los sistemas de gestión de calidad radica en que no solo son aplicables a empresas de gran nivel, sino que también son funcionales para pequeñas y medianas empresas de todo tipo de sectores, tanto manufactureras como de servicios. Sin importar el tamaño de las mismas, en la actualidad es necesario enfocarse en la calidad y en el cumplimiento de los lineamientos establecidos en la norma internacional ISO 9000. En los mercados internacionales la ISO 9000 es una regulación esencial que las empresas deben cumplir para poder expandir sus productos y servicios a otros mercados.

El valor de la familia de normas ISO 9000 radica en la facilidad que otorgan a las empresas de todos tamaños y sectores para la correcta implementación de un sistema de gestión de calidad, ya que proporcionan una base sólida para la creación de documentación y facilita la interpretación de los requerimientos o lineamientos que establecen, así como de sus especificaciones y recomendaciones.

El presente trabajo tiene la finalidad de mostrar el diseño, desarrollo e implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma internacional ISO 9001:2008 en el Banco de Alimentos de Morelia, asociación civil cuya pretensión es operar bajo el enfoque al cliente, siendo consciente de que para ello debe aplicar mejoras en base a la calidad a sus procesos y procedimientos, logrando a mediano plazo la mejora continua de sus operaciones y la satisfacción exitosa de los requisitos de sus beneficiarios, posicionándose así como la institución de referencia local en cuanto a la capacidad de brindarles consistentemente el servicio y los productos que éstos demandan en base a sus necesidades.

Capítulo 2 : MARCO TEÓRICO

2.1. Banco de Alimentos de Morelia.

2.1.1. Historia

Los Bancos de Alimentos surgen naturalmente como una acción proactiva de la sociedad y bajo el compromiso social de mitigar el hambre aprovechando el alimento excedente de centros de distribución y venta como los mercados de abastos y las tiendas de autoservicio.

Año 1995. El Banco de Alimentos de Morelia, fiscalmente llamado Banco de Ayuda A.C., inició sus operaciones bajo la iniciativa del Excmo. Sr. Arzobispo Alberto Suarez y empresarios de la ciudad de Morelia, realizando la función de acopio, selección y distribución de alimento (perecedero y no perecedero) entregado en donación para hacerlo llegar de forma organizada a las zona urbanas y conurbadas marginadas de Morelia, fungiendo como un puente entre aquellos que tienen y los que más necesitan.

Año 1998. El número de beneficiados incrementó de 600 a 1,500 familias por mes. En ese año dio inicio el programa de Desarrollo Social “Huertos Familiares”. A fines de este mismo año se firmó el convenio de colaboración entre INEA y el Banco de Alimentos de Morelia, mismo que entra en operación el 8 de diciembre.

Año 2000. Dan inicio los esfuerzos encaminados a mejorar la nutrición en las familias beneficiadas con el programa “Papilla Nutritiva”, dirigido a niños menores de 5 años. Se adquiere maquinaria para la producción de “Tortilla Fortalecida”, cuyo valor nutritivo es potenciado al mezclar los insumos con salvado y soya.

Año 2003. Los municipios de Charo, Acuitzio del Canje Zinapécuaro y Tarímbaro son incluidos en la base de beneficiados alcanzando las 4,500 familias.

Año 2008. Proceso de evolución, que incluye la formalización del modelo de operación de la organización con la finalidad de incluir tecnología en los procesos, optimizar las operaciones y permitir la reproducción del modelo en otras zonas geográficas del País.

Año 2009. La Asociación Mexicana de Bancos de Alimentos (AMBA) suscribió un convenio de colaboración con la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) con el objetivo de beneficiar a integrantes de familias en extrema pobreza, siguiendo el modo de operación del programa SUSTENTA del Banco de Alimentos de Morelia.

Año 2011. EL proceso de mejora llega a su siguiente nivel mediante la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008 en las áreas de: Suministros, Selección y Almacén con la finalidad de cumplir los requerimientos de sus beneficiarios y de sus donadores, y brindar productos y servicios de calidad.

Actualmente, con más de 16 años de experiencia después de su conformación, el Banco de Alimentos Morelia cuenta con la participación de diferentes benefactores en especie y efectivo, tales como:

- Tiendas de autoservicios
- Abarroteras
- Procesadoras de Frutas
- Comercializadora de alimentos
- Procesadoras de Lácteos
- Distribuidoras de carnes
- Comercializadoras de alimentos no perecederos
- Productores del campo
- Empresas michoacanas
- Fundaciones
- Instituciones Educativas
- Uniones de Comerciantes

El objetivo fundamental de modelo de Banco de Alimentos es la promoción de la autosuficiencia y la autogestión utilizando el alimento como medio de llegar a las familias en pobreza urbana patrimonial.

2.1.2. Programas de Desarrollo Social

El diseño, desarrollo e implementación de programas de intervención comunitaria (orientación y apoyo psicológico, nutrición y vida, autosuficiencia familiar y educación básica), los cuales cuentan con metas y etapas establecidas que permiten evolucionar hacia la autosuficiencia, son enfocados a un crecimiento integral guiado hacia la adquisición de una conciencia personal; lo que lleva a asumir la vida de manera responsable.

2.1.3. Educación

Combatir el rezago educativo ofreciendo a los beneficiarios educación básica y media superior. Convenio ITESM para educación media superior vía internet. Promoción de la educación básica a través de INEA.

2.1.4. Nutrición y salud

Correcta alimentación. Cuidados higiénicos individuales, domésticos y comunitarios. Atención especial a los grupos en riesgo (menores de 5 años, mujeres embarazadas y adultos mayores). Mediciones antropométricas bimestrales (peso y talla). Clases de cocina, con recetas prácticas y aplicables a su propio hogar para aprovechar al máximo las despensas recibidas.

2.1.5. Apoyo y orientación psicológica

Habilitar en los beneficiarios la capacidad de identificar y dar soluciones ante las problemáticas de género, violencia y adicciones con la finalidad de contribuir a su autosuficiencia. Necesidad de encontrar solución a las problemáticas emocionales que se manifiestan en su entorno, tales como: desigualdad de género, violencia y adicciones. Deficiencias en el autoconocimiento de la persona, cosa que le impide identificar sus necesidades, gustos y deberes, lo que lo lleva al desconocimiento mismo de su motivación.

2.1.6. Autosuficiencia familiar

Fomentar la autosuficiencia alimentaria y buenos hábitos nutricionales a través de actividades educativas para aprovechar el alimento disponible. Capacitación en producción de alimentos. Aprovechamiento de espacios, recursos y desechos. Cálculo de nivel de producción por familia. Desarrollo de proyectos productivos en vinculación con otras instituciones.

2.1.7. Programa SUSTENTA

A partir del 01 de Agosto del 2009 la Asociación Mexicana de Bancos de Alimentos (AMBA) suscribió un convenio de colaboración con la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) con el objetivo de beneficiar a integrantes de familias en extrema pobreza, siguiendo el modo de operación del Banco de Alimentos de Morelia.

A partir de esa fecha se ha iniciado un proyecto piloto que busca comprobar que los Bancos de Alimentos son un vehículo eficiente y confiable para el combate a la pobreza, puesto que son organismos autónomos que representan los esfuerzos de la sociedad civil y en el entendido de que son instituciones con un cúmulo de experiencias que le permiten administrar la escasez llegando hasta las casas de las personas que viven en circunstancias de pobreza patrimonial.

Para cristalizar este esfuerzo fue necesario plantear el modelo ante las instancias correspondientes, siendo estas las oficinas centrales de SEDESOL en la Unidad de Atención a la Pobreza Urbana (UPAPU) y ante la AMBA.

El programa SUSTENTA ha beneficiado a familias con alimento cuyo costo comercial asciende a \$9 mdp y con una aportación para atención a programas por parte de SEDESOL de \$16.2 mdp.

2.1.8. Misión.

Utilizar el alimento como una forma de llegar a las familias en extrema pobreza para desarrollar sus habilidades, generar capacidades, autosuficiencia y bienestar para el futuro.

2.1.9. Visión.

Ser reconocidos en el ámbito nacional como la organización no gubernamental número uno en eficiencia de procesos, rendición de cuentas, participación de sus beneficiados y de la sociedad en el desarrollo de autosuficiencia económica, alimentaria y de gestión entre sus beneficiados.

2.1.10. Valores

Puntualidad. La puntualidad es un valor social que nace en el respeto al otro, en el cumplimiento del compromiso y honra a las personas que la ejercen. Implica el respeto a ti mismo, del entorno y al trabajo de los demás. Al ser puntual, no solo te realza como persona íntegra, sino que además muestras credibilidad de tu persona a donde quiera que te dirijas. Es parte vital de tu desempeño, se expande el tiempo y será más sencillo poder cumplir tus objetivos.

Comunicación Efectiva. La comunicación efectiva permite que el transmisor y el receptor den a conocer de manera exitosa el mensaje que se intercambia. De esta manera ambos entienden el mensaje transmitido, y no existirán malentendidos. Para lograrlo el transmisor y el receptor, buscarán primero entender al otro para después ser entendido. Implica la responsabilidad de que los proyectos, planes de trabajo, objetivos y metas se comuniquen, de que los públicos se adhieran al proyecto y de que los propios miembros de la empresa se comprendan la visión prospectiva.

Voluntad de Servicio. Brindar ayuda de manera espontánea en los detalles más pequeños por encima de las dificultades, los contratiempos y el estado de ánimo, habla de nuestro alto sentido de colaboración para hacer la vida más ligera a los demás. Es cierto que cada persona aporta una contribución única al desempeño de su trabajo, para completar tu compromiso con los demás, siempre puedes buscar un “extra” que sorprenda a los demás, siempre con la intención de servir y ser parte de los demás.

Cooperación. Cooperar lleva a la persona mucho más allá de sí misma, de sus preocupaciones y sus intereses en busca del bienestar de todo el equipo. Es el fortalecimiento de la unión entre los miembros de un equipo sabiendo que se cuenta

con el respaldo del mismo para encontrar soluciones. Como valor personal, no solo tiene frutos en la propia persona, sino que además, hace a un equipo visualizarse ante cualquiera como una misma mente que dirige y un solo brazo que ofrece ayuda.

Responsabilidad. Es la capacidad de querer cumplir un trabajo, de influir en lo posible en las decisiones del equipo al mismo tiempo de responder de las decisiones que se toman como grupo social donde estamos incluidos. La responsabilidad habla de que la persona es creadora de su propio destino, que asume las consecuencias de sus actos, lo cual lo lleva a la superación y crecimiento personal en todos los ámbitos de su vida.

2.1.11. Organigrama

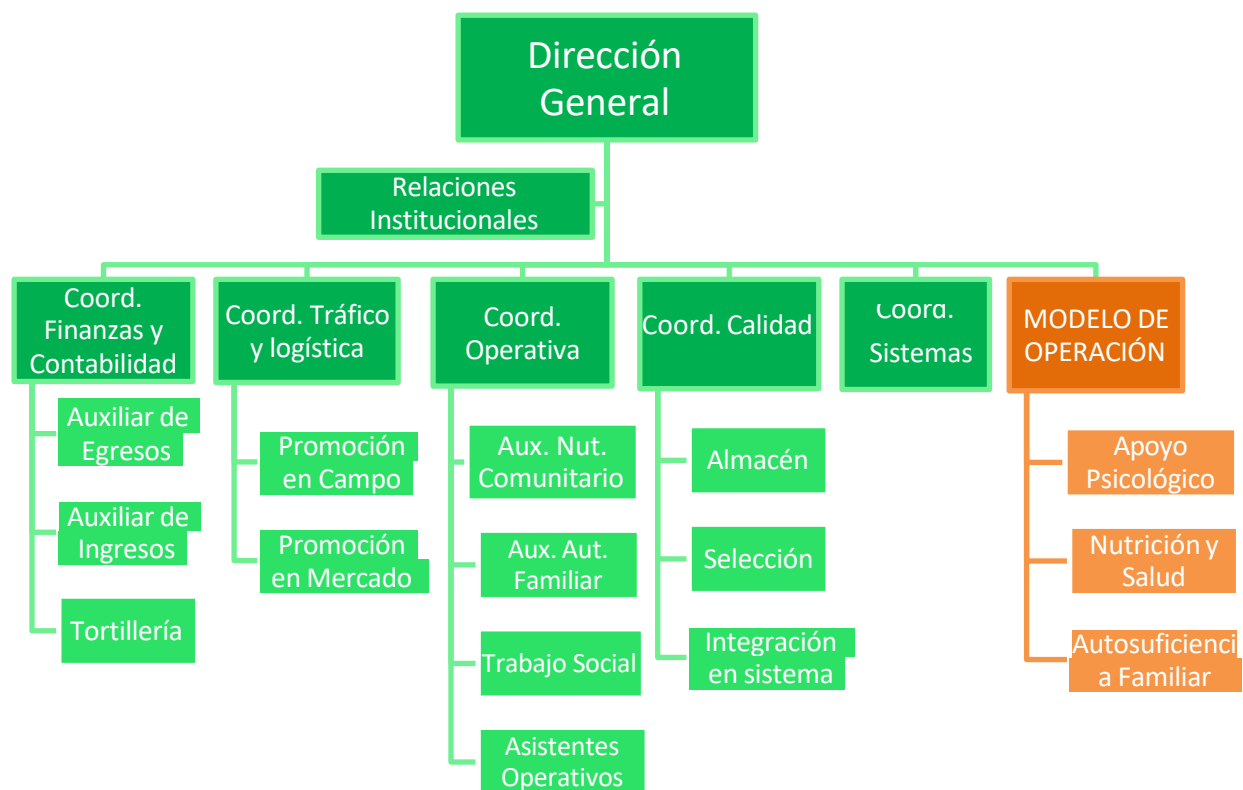


Ilustración1.Organigrama del Banco de Alimentos de Morelia.

2.1.12. Distribución física del Banco de Alimentos de Morelia.

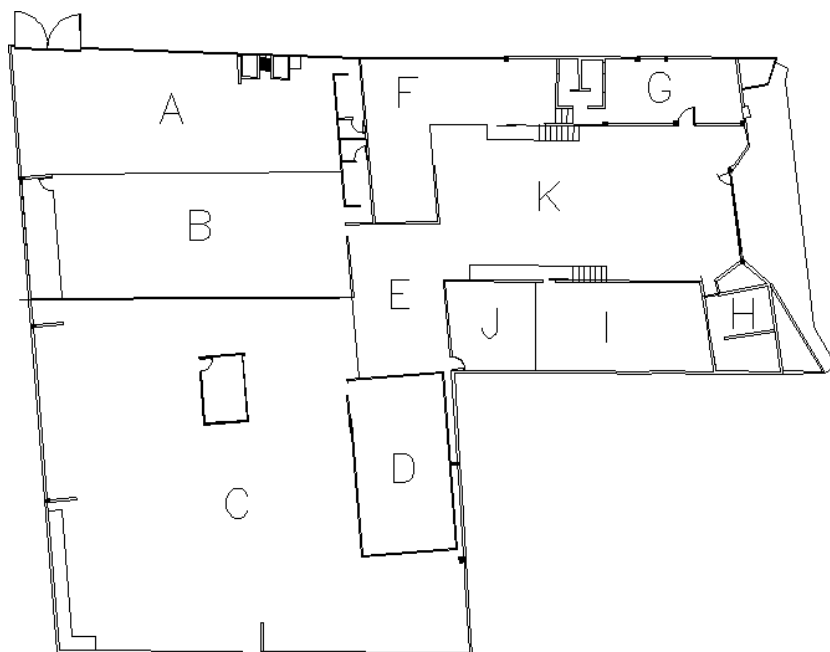


Ilustración 2. Distribución de planta del Banco de Alimentos de Morelia.

Tabla 1. Descripción de la distribución de planta del Banco de Alimentos de Morelia.

Referencia	Descripción
A	Parque de Maniobras
B	Área de Selección
C	Área de Almacén
D	Cámara de Refrigeración
E	Área de Entrega de Despensas
F	Oficinas
G	Aula de Capacitación 1
H	Área de Nutrición
I	Aula de Capacitación 2
J	Cocina
K	Estacionamiento

2.1.13. Descripción general del funcionamiento del Banco de Alimentos de Morelia.

La institución cuenta con tres áreas para el manejo del alimento, las cuales son:

- *Suministros.* Área encargada del acopio y distribución foránea de productos.
- *Selección.* Área encargada de identificar y separar el producto no conforme del producto apto para uso o consumo.
- *Almacén.* Área encargada de resguardar los productos, integrar despensas y procurar la elevada rotación del inventario para garantizar el máximo aprovechamiento de productos.
- Cada área cuenta con procedimientos establecidos que determinan la logística del producto de manera secuencial, desde el acopio hasta la distribución del mismo. Sin embargo, estos procedimientos han resultado ineficientes durante la operación debido a la falta de formalización de los mismos mediante documentación establecida. Sumado a esto se encuentra también la falta de formatos de control, y la ineficiencia de los ya existentes, ya que éstos no están pensados para plasmar información relevante que después pueda ser analizada para la obtención de datos numéricos que representen la eficacia de los procedimientos al personal responsable de las áreas.
- Por otro lado, el personal opera sabiendo cuáles son sus funciones generales, más no las específicas, por lo que constantemente muestran reticencia cuando sus superiores les solicitan realizar otras funciones que ellos aseguran no les corresponden. Esto ocasiona gran descontrol y retraso en las operaciones, por lo que normalmente las jornadas de trabajo se prolongan de manera excesiva, al igual que la carga de trabajo para los encargados de áreas.
- Las actividades de trabajo se realizan sin especialización del personal, no existe capacitación y el personal tampoco se preocupa por si realiza bien o no sus funciones. Esto ocasiona múltiples problemas al no tener noción de las buenas prácticas en el manejo del alimento, así como de la inocuidad alimentaria, ya que tanto los beneficiarios como los donadores de la institución se quejan de este respecto.

- La siguiente ilustración muestra gráficamente la logística del producto en la institución, del desde el acopio hasta la distribución del mismo.

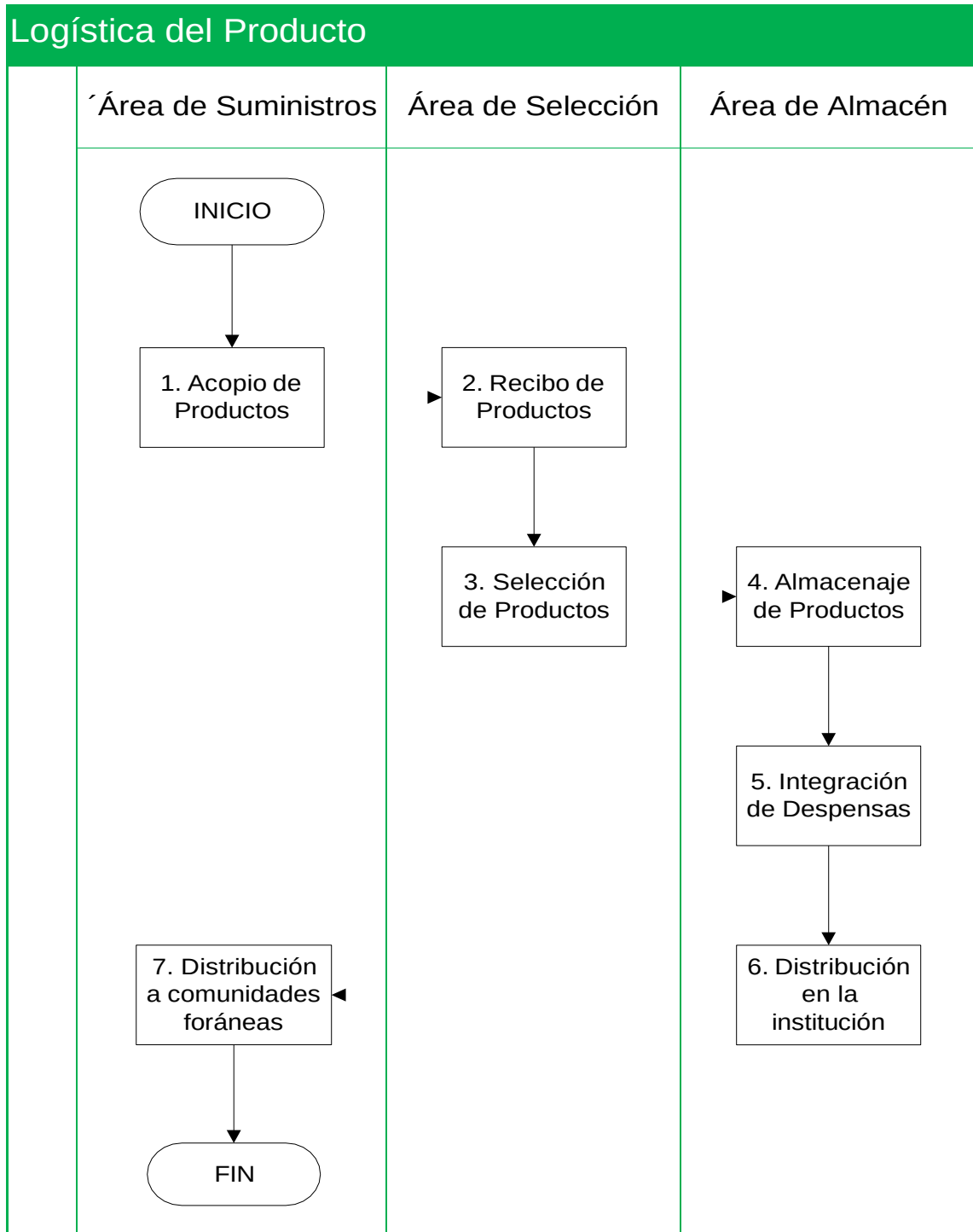


Ilustración 3: Diagrama de flujo de la logística general del producto.

2.2. Sistemas de Gestión de Calidad

2.2.1. Historia de la calidad en el mundo.

La calidad es un término difícil de definir, ya que se mantiene en constante evolución; definirlo implica insertarlo en el contexto de la época en que fue desarrollado. Existen numerosos procesos o sistemas para gestionar la calidad, mas sin embargo estos han sufrido grandes cambios a través de los siglos, y no hay final a la vista.

La calidad es un concepto intemporal, los humanos se han enfrentado siempre con problemas relacionados con este tema. Desde tiempos primitivos la unidad nuclear de la organización humana fue la familia, en la que los miembros de esta eran los encargados de abastecer las necesidades de alimento y abrigo, razón por la cual el trabajo era dividido entre cada uno de ellos. Los colectores de alimento primitivos tuvieron que aprender qué frutos eran comestibles y cuáles eran venenosos. Los cazadores primitivos tuvieron que aprender qué árboles proporcionaban la mejor madera para hacer arcos y flechas. El conocimiento práctico resultante pasó luego de generación en generación.

Conforme las necesidades fueron creciendo las necesidades de agrupamientos humanos más grandes fueron inevitables. Las aldeas se crearon para servir los requisitos humanos de la defensa mutua y las relaciones sociales. Permitted la división adicional del trabajo lo que favoreció al desarrollo de habilidades especializadas, aparecieron así los primeros oficios. Con tanto pasar por el mismo ciclo de trabajo día a día, se fueron familiarizando con materiales utilizados, las herramientas, las fases del proceso y el producto acabado. Este ciclo incluía la venta o trueque del producto elaborado a los usuarios y la información de vuelta sobre el rendimiento del producto.

Con el crecimiento de las aldeas a pasar del tiempo aparecieron las plazas de mercado, donde los artesanos y compradores se encontraban cara a cara teniendo las mercancías entre ellos, y cuya calidad solo podía ser juzgada por el conocimiento previo del producto y en un alto grado con solo los sentidos humanos (Delgado, 2006).

En esta situación, los compradores tenían que estar vigilantes para protegerse de la baja calidad. El vendedor era responsable del suministro de los bienes, pero el comprador era el responsable del aseguramiento de la calidad, este arreglo era conocido como “que se cuide el comprador”. De este modo los compradores aprendían a tener cuidado, inspeccionando y probando el producto.

El vendedor por otra parte, estaba sometido al hecho de la residencia común, es decir, productor y vendedor vivían en la misma aldea. Todos estaban sujetos al análisis y evaluación de su comportamiento por los vecinos, su posición social y modo de vida (incluyendo la de su familia) estaban muy ligados a su reputación como artesano competente y decente.

Las aldeas se expandieron hasta convertirse en pueblos y ciudades, y la mejora del transporte abrió el camino al comercio entre regiones. Este ya no se realizaba cara a cara con el productor y comprador, lo que reducía las protecciones de calidad intrínsecas que el mercado de la aldea proveía al punto que se requerían inventar nuevas formas de aseguramiento de calidad. Tal invención fue la garantía de la calidad.

Los productos estaban ahora hechos por cadenas de proveedores y procesadores, el mercadeo lo hacían ahora cadenas de comerciantes. Las primeras garantías eran de forma oral, lo que ocasionaba disputas sobre los arreglos tratados en cuestiones de diferencias entre lo que se recordaba y entre lo que se decía y lo que realmente se quería decir. Lo que evoluciono al uso de la garantía escrita y que en la actualidad se usan ampliamente en todas las formas de comercio. Estimulan a los productores a dar prioridad a la calidad y estimulan a los vendedores a buscar fuentes de suministro fiables (Guilló, 2000).

Las garantías fueron un gran paso para el crecimiento del comercio, pero nuevamente se encontró con otro problema, lo que podía ser de utilidad y calidad a un comprador, no podía ser de utilidad y calidad para otro, debido a las diferentes exigencias que estos buscaban en el producto y que podrían no ser el objetivo de elaboración del mismo. Debido a este nuevo problema se crearon las especificaciones escritas, que inicialmente se centraban en la definición de los productos y en los procesos para

producirlos. A su tiempo, el concepto se extendió hasta la definición de los materiales de que se hacían los productos. Junto con esto, cuando surgieron conflictos porque vendedores y compradores utilizaban métodos diferentes de prueba, se hizo necesario establecer también especificaciones de inspección y prueba.

La aparición de las especificaciones de inspección y prueba llevó al desarrollo de los instrumentos de medida. Instrumentos para medir longitud, volumen y tiempo se desarrollaron hace miles de años y han venido proliferando cada vez con más precisión.

El cambio de las aldeas a pueblos o ciudades como consecuencia del crecimiento, el número de artesanos crecía también, la competencia resultante se hizo destructiva y amenazaba los beneficios de la artesanía, lo que provocó el surgimiento de un nuevo grupo social llamado gremio. Un gremio juntaba a los artesanos de un mismo oficio y pedía entonces a las autoridades de la ciudad que concediese a los miembros un monopolio para practicar su oficio (Guilló, 2000).

El gremio utilizaba su poder monopolístico principalmente para proporcionar un medio de vida y seguridad a sus miembros. Lo favorable de los gremios para el comercio era que gestionaban activamente la calidad, incluso la planificaban. Establecían especificaciones de los materiales recibidos, de los procesos de fabricación y de los productos acabados, así como de los métodos de inspección y prueba. Mantenían inspecciones y auditorías para garantizar que los artesanos seguían las especificaciones de calidad, establecían medios de rastreo para identificar el productor. Además, el gremio aplicaba una marca de seguridad al producto acabado para brindar la total confianza al consumidor de que la calidad cumplía con las normas del gremio.

Bajo el poder del gremio también se extendían las ventas. Estaba prohibida la venta de bienes de baja calidad y los transgresores sufrían una serie de castigos, desde multas hasta la expulsión del cuerpo. Los gremios florecieron durante los siglos de la Edad Media hasta que la revolución industrial redujo su influencia (Delgado, 2006).

El gobierno se mantuvo al margen de los acuerdos entre el productor, comerciante y comprador, pero cuando estos se implicaron en la gestión de calidad, sus objetivos se

enfocaron en la protección de la seguridad y salud de los ciudadanos, definiendo y aprobando la economía del estado y protegiendo a los consumidores contra el fraude.

La revolución Industrial comenzó en Europa a mediados del siglo XVIII. Su origen estuvo en el desarrollo simultáneo de maquinaria mecanizada y de fuentes de energía mecánica. Dio nacimiento a fábricas que pronto mejoraron el rendimiento de los artesanos y de los pequeños talleres y los hicieron ampliamente obsoletos (Guilló, 2000).

Los objetivos de las fábricas eran elevar la productividad y reducir los costos. En el sistema artesanal la productividad había sido baja debido a la primitiva tecnología, mientras que los costos eran altos debido a los altos sueldos de los artesanos expertos. La industria permitió además elaborar masivamente los productos, debido a que anteriormente en los talleres el artesano se dedicaba a realizar todas las tareas para producir el producto final, mientras que las fábricas las tareas se dividían entre varios o muchos trabajadores y podían alcanzar una alta productividad.

El sistema fabril requirió cambios asociados en el sistema de control de calidad. Las tareas artesanas estaban divididas en varios trabajadores por lo que estos ya no tenían contacto directo con el cliente y su responsabilidad ya no consistía en proporcionar satisfacción al comprador, en lugar de eso, la responsabilidad se reducía a hacerlo como la muestra o especificación le indicaba.

En este entonces, los maestros mecánicos y los supervisores de los talleres tenían conocimientos en la práctica artesanal que se habían venido transmitido de generación en generación por lo que tenían una experiencia práctica amplia pero en su totalidad empírica. Esto ocasiona problemas importantes como la falta de normalización, lo que ocasionaba variaciones en el proceso y en los productos terminados, sumando a esto que durante el proceso no tenían conocimiento para recoger y analizar datos para conseguir que sus productos cumplieran con las especificaciones. En teoría, tales problemas de calidad podían haberse evitado durante la planificación de los procesos de fabricación (Delgado, 2006).

Hasta finales del siglo XIX, cuando F. W Taylor se presentó con el sistema de la dirección científica, la cual aumentaba la producción y la productividad mediante la planificación de la fabricación. La solución que presentaba consistía en separar la planificación de la ejecución. Introdujo ingenieros para hacer la labor de planificar, dejando a los supervisores de los talleres y trabajadores con la sola responsabilidad de llevar a cabo los planes.

La dirección científica tuvo efectos colaterales negativos en las relaciones humanas que se decidieron ignorar, y también tuvo efectos negativos sobre la calidad. Los directivos respondieron a este problema sacando los inspectores de los departamentos de producción y los colocaron en departamentos de inspección inexistentes hasta ese momento. Con la evolución de estos, y funciones añadidas que asumieron a su debido tiempo, dieron el surgimiento a los departamentos de calidad que en la actualidad se conocen.

La etapa de inspección, se caracterizó por la detección y solución de los problemas generados por la falta de uniformidad del producto. La inspección se volvió una actividad reactiva, es decir, se reaccionaba a los productos defectuosos, cuando ya estaban terminados, y buscaba eliminar el error impidiendo que los mismos llegaran a manos de los consumidores, convirtiéndolos en desecho o reprocesándolos (Delgado, 2006).

El control de los procesos dio su aparición en la década de los treinta, y se caracterizó por la aparición de métodos estadísticos para controlar y prevenir la variación mediante la eliminación a tiempo de las causas que lo provocaban, de tal forma que la producción pudiera cumplir con la con la tolerancia de especificación de su diseño, sin tener que el producto estuviera terminado para poder corregir las fallas. Con esto la inspección dejó de ser masiva para convertirse en inspección a base de muestreos, lo cual la hizo menos costosa y cansada (Delgado, 2006).

Las empresas proveedoras se resistieron a los sistemas de control de calidad, que sus clientes les imponían, pero a medida en que se acostumbraron al nuevo enfoque, se

dieron cuenta que estas acciones eran simplemente buenas prácticas de la empresa y que llegó a ser un rasgo permanente de la gestión de la calidad.

La revolución industrial estimuló la aparición de grandes empresas industriales. Estas compraron a gran escala equipos, materiales y productos. Sus primeras formas de aseguramiento de la calidad eran principalmente mediante inspección y prueba. Luego durante el siglo XX surgió un nuevo concepto con el que los clientes definieron e impusieron los sistemas de control de la calidad. Estos sistemas se instituyeron para que los proveedores los obedecieran como condición para convertirse en proveedores y continuar siéndolo. Este concepto se hizo respetar por medio de las auditorías, antes y durante la duración de los contratos de suministro (Guilló, 2000).

Al principio este concepto creó problemas graves a los proveedores. Uno de ellos fue la falta de normalización. Cada empresa compradora tenía su idea propia de lo que era un sistema de control de calidad, de forma que cada proveedor tenía que diseñar un sistema para satisfacer múltiples clientes. Otro problema era el de las auditorías múltiples, cada proveedor estaba sujeto a que cada cliente le auditara, estos eran renuentes a aceptar resultados de las auditorías realizadas por otro personal que el suyo. Las múltiples auditorías resultantes eran una carga especialmente pesada para los pequeños proveedores.

Los sistemas de control de calidad implican un cambio de responsabilidad en cuanto al aseguramiento de la calidad. En el mercado de la aldea, el comprador tiene la responsabilidad a su cargo el aseguramiento de la calidad, pero con el surgimiento del control de calidad, el productor se hace responsable de proporcionar tanto el producto como el aseguramiento de la calidad.

El siglo XX fue testigo de la aparición de algunas fuerzas sociales poderosas nuevas que requerían una acción de respuesta. Un crecimiento explosivo de la ciencia y la tecnología, la cual hizo posible una efusión de beneficios para las sociedades humanas: vida más larga, comunicaciones y transportes superiores, reducción de faenas rutinarias domésticas, nuevas formas de educación y entretenimiento, etc.

Aparecieron grandes industrias para traducir las nuevas tecnologías, que requerían diseños complejos y ejecuciones precisas, a estos beneficios (Delgado, 2006).

Otra fuerza social fue la amenaza a la seguridad y salud humana y del medio ambiente. Muchos productos eran propensos, la mayoría de los fallos eran menores, pero algunos otros eran temibles, por lo que la calidad se convirtió en una necesidad crítica. Esto dio origen a otra fuerza que fue la expansión de la regularización gubernamental de la calidad. Se promulgaron leyes en el área de la salud humana, para asegurar la calidad de los alimentos, medicamentos y dispositivos médicos. Se extendió la promulgación de otras leyes en relación con la seguridad de los productos, seguridad de las carreteras, seguridad en el trabajo, protección del consumidor, etc.

En el siglo XXI comenzó claramente un era de innovación y tecnología, en la que la competitividad depende de la capacidad de responder a los cambios en el mercado y las fluctuaciones sociales, políticas, económicas y financieras con una alta velocidad soportada por la innovación rápida y el uso tecnología, tanto de procesos como de información. Las empresas basan su competitividad como negocios en el desarrollo tecnológico, y canalizan la manufactura a países donde los costos en esta área en general pueden ser menores. El consumidor acepta la variabilidad a cambio de la innovación rápida (Delgado, 2006).

El nivel de calidad que una empresa cualesquiera que sea su tamaño implementara en sus procesos depende fuertemente de la competencia que enfrente, ya que este es el factor impulso de la calidad en las organizaciones. (Guilló, 2000)

2.2.2. Historia de la calidad en México.

El proceso de industrialización empezó en México a finales del siglo XIX con la producción de textiles, alimentos, cerveza y tabaco. Sin embargo, no fue sino hasta 1940 cuando comenzó un fuerte movimiento de industrialización basado en la política de sustitución de importaciones. Esta política protegía las empresas nacionales estableciendo altos aranceles y fomentaba la industria con subsidios y dirección del estado para la producción de sustitutos a los productos de importación.

A pesar del relativo éxito de la política de sustitución de importaciones para reducir la dependencia de México en este rubro, un buen número de problemas colaterales aparecieron en el proceso, principalmente relacionados con la industria manufacturera, que es con frecuencia la más susceptible a la competencia exterior. Las empresas que recibieron mayores subsidios o algún tipo de protección arancelaria fueron los que observaron un menor incremento en la productividad durante el período comprendido entre 1960 y 1980. Además esta política adoptada por México después de la segunda guerra mundial generó los siguientes problemas:

- Desarrollo de una economía que ofrece productos de baja calidad y poco competitivos en precio.
- La subutilización de la capacidad instalada en las organizaciones principalmente industriales.
- La actividad económica se concentró en principalmente en tres áreas metropolitanas: Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey.
- México no ha sido capaz de desarrollar su propia tecnología, y depende constantemente de la importada, con la consecuente baja competitividad.
- El desorden con el que la economía ha crecido propició el incremento de los niveles de contaminación.
- Insuficiente ahorro e inversión para renovar las instalaciones productivas y crear o mantener la infraestructura económica.

Las empresas mexicanas crecieron acostumbradas a obtener ganancias fáciles y rápidas al operar protegidas de la competencia internacional, lo cual sumado al control de precios ejercido en los años setenta, reforzó su desinterés y apatía por intervenir en nuevas tecnologías e infraestructura. Por otro lado, conforme la economía fue progresando, la demanda de bienes intermedios y de capital se incrementó a tal grado que no pudieron satisfacer los proveedores nacionales. El país no pudo compensar con exportaciones el producto importado, lo cual trajo como resultado un equilibrio cada vez mayor en relación con el comercio de bienes manufacturados (Delgado, 2006).

A mediados de los ochenta se introdujeron políticas de liberación comercial con el objeto de estimular las exportaciones. A partir de entonces comienza la apertura al

exterior en la que la economía mexicana comienza una significativa transformación en respuesta a la amplia gama de reformas de la política comercial y a la búsqueda de niveles de competitividad internacional.

El Tratado de Libre Comercio (TLC) con Estados Unidos y Canadá, que entro en vigor en 1991, sentó las bases para mayores cambios estructurales en la economía en general y pretende estimular nuevas inversiones, así como promover una mayor competitividad entre las empresas. Además de las ganancias tangibles que se han logrado debido a la reducción de barreras de y hacia Estados Unidos y Canadá, las empresas mexicanas se beneficiaron por la experiencia y el aprendizaje obtenidos en el proceso de forzarse a competir con estándares internacionales.

Con el Tratado de Libre Comercio se incrementó la demanda de mano de obra mexicana, sin embargo en el mediano plazo esto trajo como consecuencia un incremento en los niveles salariales, lo que provocó que los capitales extranjeros buscaran otros destinos para sus plantas manufactureras en los que pudieran pagar salarios más bajos. Solo aquellas organizaciones que estuvieron involucradas en el programa de calidad total y, por lo tanto, logrando niveles de productividad mayores a los promedio, pudieron seguir siendo atractivas para el inversionista extranjero (Delgado, 2006).

La alternativa se solución para los problemas asociados con el proteccionismo fue el libre flujo de bienes y servicios hacia el país, dejando los precios a las fuerzas del libre mercado. Esto elevo la competencia para los productores nacionales, los cuales fueron obligados a incrementar su eficiencia, productividad y calidad hacia niveles internacionales para poder mantenerse en los negocios.

Las organizaciones buscaron nuevos sistemas administrativos y de dirección para que les ayuden a ser más competitivas en este medio ambiente. Las organizaciones internacionales de comercio a las que México se ha adherido son: la Organización Mundial de Comercio (OMC) en 1986, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) en 1993, el Tratado de Libre Comercio en 1993, el Mecanismo de Cooperación Económica Asia – Pacífico en 1993, con la Unión Europea

en el 2000, además de otros acuerdos bilaterales o trilaterales con diverso países de Latinoamérica y Asia, entre ellos Japón.

Este cambio de política de sustitución de importaciones a una política de libre comercio cambio de paradigma al país, la cual requiere de grandes volúmenes, con calidad y bajo costo. La calidad es la herramienta mediante la cual las organizaciones comerciales e industriales pueden ajustar su desempeño a las nuevas políticas comerciales y a la vez cumplir con su misión.

El mensaje de calidad se ha dispersado rápido y en forma muy efectiva por México, primero es la industria y después en los sectores educativo, servicios y gobierno. Precisamente para promover la competitividad en las organizaciones mexicanas, en 1989 se instituyó el Premio Nacional de Calidad como reconocimiento a las empresas que lograron resultados sobresalientes en calidad, atención al cliente y calidad de vida en el trabajo.

Aun así para tener éxito las organizaciones mexicanas en el mercado nacional e internacional, tendrán que compensar su atraso tecnológico no sólo mediante una mayor atención a la calidad de su manufactura y servicios, sino también mediante la investigación y desarrollo que derive en una rápida innovación en sus productos, servicios y procesos (Delgado, 2006).

2.2.3. Influencia de la calidad en países en desarrollo.

Los países en vías de desarrollo como lo es México, se enfrentan con varios problemas en relación con la calidad. La naturaleza de estos problemas difiere en base al nivel de desarrollo en que se encuentra el país.

Un número creciente de países en vías de desarrollo está liberando sus economías y adoptando políticas orientadas hacia la exportación. Estos cambios conducen a una conciencia creciente de la importancia de la calidad.

Existen varios factores que impiden la mejora de la calidad en los países en vía de desarrollo y entre los principales están:

- Bajo poder Adquisitivo: La mayoría de la gente es pobre. Sus decisiones de compra se basan sólo en consideraciones de precio. Por lo tanto, los fabricantes apuntan hacia los precios bajos, utilizando materiales baratos y de baja calidad.
- Escasez de productos y ausencia de competencia: La escasez de productos da a los fabricantes la garantía de que se venderá todo lo que se produce, y en consecuencia prestan muy poca atención a la calidad. Las restricciones de importación de productos, protege a los productos fabricados localmente contra la competencia de los fabricados en países más industrializados.
- Limitaciones en las divisas: La mayoría de los países en vías de desarrollo adolece de una escasez de divisas y el sector industrial tiene que luchar con otros sectores para conseguir la escasa cantidad de que se dispone. Esto conduce a una tecnología desfasada, maquinaria inadecuada y materiales pobres, todo lo que afecta negativamente a la calidad.
- Infraestructura incompleta: La infraestructura no es satisfactoria por las deficiencias en el suministro de energía transportes, comunicaciones, enseñanza.
- Dirección inadecuada: Se tiene una visión del negocio a corto plazo, y esto se conduce a una cultura de dirección orientada hacia la cantidad. Se pasa por alto la necesidad de una coordinación global de las actividades. Entre los propietarios y directivos superiores no existe una conciencia adecuada de la importancia de la importancia estratégica de la calidad de la empresa.
- Conocimiento insuficiente: El conocimiento empresarial como técnico del personal generalmente es insuficiente. En algunos países en vías de desarrollo, el problema del conocimiento limitado se agrava por el carácter temporal de la plantilla laboral, es decir, por la alta rotación de personal dentro de las empresas. A este problema se suma la alta tasa de analfabetismo en algunos países en vías de desarrollo (Delgado, 2006).

El desarrollo industrial suele avanzar en fases identificables, desde una economía de subsistencia primitiva y agrícola hasta una economía sofisticada que produce productos fabricados para su exportación. Se pueden definir cinco fases de desarrollo:

- Fase I. Economía de subsistencia. La actividad económica consiste principalmente en la producción de bienes para su consumo local. La calidad es baja, faltan normas de calidad, tecnología, instalaciones de prueba, etc.
- Fase II. Exportación de materias primas. La economía acomete la exportación de materias primas, tales como frutas, fibras y minerales. Los contratos de exportación normalmente incluyen las especificaciones de calidad a cumplir, las pruebas a realizar y el procedimiento de muestreo a seguir, y esto exige pruebas de laboratorio, instrumentos y conocimiento apropiado.
- Fase III. Exportación de productos semielaborados. Comienza el proceso local de materiales, y la economía se mueve hacia la exportación de materiales semielaborados en lugar de brutos. Ahora la economía debe incluir las normas internacionales para calidad de productos semielaborados e incluir controles en el proceso. Se requieren servicios de formación y consultoría.
- Fase IV. Fabricación integrada para uso doméstico. Las industrias tienen que gestionar la calidad en todas las etapas de la producción industrial, desde la determinación de las necesidades del mercado hasta el desarrollo, diseño, fabricación y comercialización del producto. Esto exige no solo servicios de formación y consultoría, sino también desarrollo profesional, a través de trabajo de investigación, conferencias, seminarios, etc.
- Fase V. Exportación de productos terminados. Los productos fabricados se venden en el mercado internacional, donde se tienen que competir con productos de otros países que disfrutan de economías industriales totalmente desarrolladas. Los compradores extranjeros están pidiendo cada vez más a los proveedores que cumplan una serie de normas internacionales sobre los sistemas de gestión de calidad (Munch Galindo, 2006).

Hay un creciente interés de la calidad en los países en vías de desarrollo, esto ha venido implicando en actividades de calidad de varias clases en las empresas: las revistas empresariales nacionales e internacionales incluyen bastantes artículos sobre la calidad, se celebran con frecuencia conferencias nacionales e internacionales destacando la calidad.

Se pueden identificar cinco fases en el desarrollo de la calidad en las empresas fabricantes, así como las organizaciones de servicios:

- Fase inactiva. Las empresas no se sienten amenazadas por el mercado. Tienen unos ingresos aceptables. Los directivos están satisfechos con los resultados comerciales. No ven necesidad de dar ninguna consideración especial a la calidad.
- Fase del despertar. La situación cambia drásticamente, se pierden cuotas de mercado, los ingresos caen, los beneficios se convierten en pérdidas y como consecuencia de esto los directivos despiertan y perciben que enfrentan una crisis.
- Fase de tanteo. Los directivos se dan cuenta que tienen que hacer algo en el campo de la calidad. Sin tener un conocimiento sólido de cómo prepararse para la calidad, los directivos se limitan a seleccionar lo que se presenta.
- Fase de acción. Algunas empresas descubren que las herramientas y métodos de moda no conducen a resultados excelentes. Entonces empiezan a llevar a cabo un programa eficaz para cambiar la situación. Dicho programa incluye un cambio de cultura interna, así como mejoras en los productos y procesos.
- Fase de madurez. Se tiene indicio real de madurez cuando ya no se habla de la calidad en la empresa, se logra la plena satisfacción del cliente a través de procesos perfectos en toda la empresa. Se aplica un enfoque de calidad total que incluye todos los procesos y funciones, así como la implicación de todas las personas en la organización. Los directivos consideran la calidad de la misma manera natural con que se ven las finanzas.

Los problemas relacionados con la calidad en los países en vías de desarrollo son de tal naturaleza que no pueden resolverse sólo a nivel de la empresa. De hecho, son esfuerzos a nivel nacional, y estos dependen en gran parte de la política del país. El gobierno encabeza el desarrollo de los medios necesarios para un programa eficaz de calidad. Los esfuerzos nacionales incluyen:

- Normalización. Preparación de normas nacionales que abarquen terminología, métodos de muestreo, métodos de prueba, especificaciones, sistemas de gestión de calidad y códigos de conducta.
- Certificación. Para avalar que los productos cumplen las normas y que se llevan a cabo las actividades relacionadas con la calidad.
- Inspección para la exportación asegurando la calidad de determinados productos a través de inspección antes del servicio.
- Legislación. Aplicación de requisitos de normalización, certificación, acreditación, inspección para exportación otros, a través de leyes y disposiciones.
- Promoción nacional. Programas nacionales para promocionar una conciencia general de calidad.
- Enseñanza y formación. Creación de los conocimientos y las habilidades necesarios, así como el empleo de la influencia sobre las actitudes.
- Ayuda exterior. Ayuda de organizaciones internacionales, empresas transnacionales y otras para abreviar el proceso de desarrollo.
- Infraestructura institucional. Servicios prestados por instituciones en los campos de normalización, certificación, acreditación, pruebas, métrica, consultoría de calidad y formación.
- Asociaciones profesionales. Para desarrollar la competencia de profesionales y practicantes de la calidad (Munch Galindo, 2006).

2.2.4. Conceptos de calidad

La presente investigación se estructura de tal forma que se van presentando de manera sucesiva una serie de temas que se consideran importantes para poder comprender lo que es la calidad y cómo se gestiona la misma a través de la implantación de un sistema bajo la regulación de las normas ISO 9000.

2.2.4.1. Definición de la calidad.

Según Deming calidad es el grado predecible de cumplimiento de requisitos y de costo satisfactorio de mercado.

Juran dice que la calidad es el enfoque sistemático para cumplir y establecer los objetivos de calidad para toda la empresa.

Crosby formula el concepto de calidad como la entidad alcanzable, medible y rentable que puede ser incorporada una vez que desee hacerlo, se entienda y se esté preparando para un arduo trabajo. Calidad es cumplir con los requisitos, es hacer bien las cosas a la primera, prevenir defectos y costos de cumplimiento.

“La resultante total de las características del producto y servicio en cuanto a mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento por medio de las cuales el producto o servicio en uso satisfará las expectativas del cliente”. (Feigenbaum, 1994).

A. Evolución del concepto de calidad

Hasta hace pocos años al hablar de calidad lo hacíamos refiriéndonos, exclusivamente, a la calidad del producto como bien físico. Poco a poco, concretamente desde la aparición de las nuevas ideas de la gestión total de la calidad (total quality management) se empieza a pensar que la calidad no es cosa solamente del producto físico, sino también de los servicios, incluidos los internos de las empresas.

Entendiendo la calidad como un valor humano. El cambio cualitativo de considerar la calidad como un valor humano en lugar de como una técnica, trae consigo el que nos preguntemos cómo abordar la creación de una cultura de calidad en una empresa. Hasta hace poco todos los esfuerzos se centraban en formar las técnicas de la calidad, en sus herramientas, etc. Si aceptamos que la calidad es un valor, la formación ya no es suficiente, porque así como las técnicas se aprenden, los valores se adquieren (Wadsworth, Stephens, & Godfrey, 2005).

La calidad está pasando de ser un conjunto de técnicas y procedimientos, que unos aplican para comprobar si otros han trabajado bien, a un valor humano donde lo que interesa es la satisfacción por la obra bien hecha. El hombre está aprendiendo que si queremos exigir calidad debemos hacerla; está aprendiendo a considerar que la calidad no es cosa de otros sino de todos, pues todos la hacemos. El hombre está

aprendiendo que todos estamos afectados por la calidad: cuando la hacemos o la destruimos como trabajadores o cuando la disfrutamos o la padecemos como clientes o usuarios. En otras palabras, se está volviendo a dar al trabajo un sentido humanístico que se perdió al pasar de la artesanía a la industrialización en los tiempos del fordismo y del taylorismo. Cualquier intento que hagamos para mejorar la calidad fracasará si no consideramos al Hombre Total, con manos, pero también con cabeza y corazón (José Luis Cela Trulock; Andrés Senlle, 1997).

2.2.4.2. Definición aseguramiento de la calidad.

Es la actividad que nos proporciona la evidencia de que podemos confiar en que la función de la calidad se ha llevado a cabo con efectividad. El aseguramiento de la calidad nos previene de los problemas a primer aviso de las dificultades futuras. Estos avisos juegan un importante papel en la prevención, tanto de los problemas internos como de los externos.

Para satisfacer las necesidades de aseguramiento de calidad, el fabricante debe no solo producir el producto sino también preparar y poner a disposición del consumidor la prueba de que es apto para su utilización. (Joseph M. Juran; Frank M. Gryna, 1993).

2.2.4.3. Definición de Control de calidad.

Proceso universal de de gestión para dirigir las operaciones de forma que proporcionen estabilidad, evaluando el rendimiento y comparándolo con las metas y actuando sobre la diferencia (Joseph M. Juran; Frank M. Gryna, 1993).

2.2.4.4. Relación entre control de calidad y aseguramiento de la calidad.

El control de calidad y el aseguramiento de la calidad tienen mucho en común. Los dos evalúan el rendimiento. Los dos comparan el rendimiento con las metas. Los dos actúan sobre la diferencia. Sin embargo, también difieren entre sí. El control de calidad tiene como objetivo principal mantener el control. El rendimiento se evalúa durante las

operaciones. La información resultante es recibida y usada por la mano de obra de operaciones.

El objetivo principal del aseguramiento de la calidad es verificar que se está manteniendo el control. El rendimiento se evalúa después de las operaciones y la información resultante se proporciona tanto a la mano de obra de operaciones como a otros que tienen necesidad de conocerla. Entre otros pueden estar la dirección de planta, funcional o ejecutiva; el personal corporativo; organismos reguladores; clientes y el público en general. (Joseph M. Juran; A. Blanton Godfrey, 2001)

2.2.4.5. Definición de Calidad Total.

El control total de la calidad es un sistema efectivo de los esfuerzos de varios grupos en una empresa para la integración del desarrollo, del mantenimiento y de la superación de la calidad con el fin de hacer posibles mercadotecnia, ingeniería, fabricación y servicio, a satisfacción total del consumidor y al costo más económico.

Para proporcionar una efectividad genuina, el control debe iniciarse con la determinación de requisitos de calidad que exige el cliente y terminar hasta que el producto ha sido colocado en las manos de un cliente que sigue satisfecho. El control total de la calidad guía las acciones coordinadas de personas, maquinas e información para lograr este objetivo (Pulido, 2010).

Las actividades de calidad total se deben aplicar en todas las principales operaciones: mercadotecnia, ingeniería de diseño, producción, relaciones industriales, servicios y aéreas clave. Cada mejora en la calidad y cada esfuerzo por mantener la calidad debe calificar tanto para su propia aportación como para la aportación hacia la efectividad de la calidad total (Feigenbaum, 1994).

2.2.5. Norma ISO 9000

2.2.5.1. Generalidades

La ISO 9000 es un sistema ya listo para suministrar la clase de administración integrada, pero flexible, que puede adaptarse dentro de un sistema de información gerencial completo y que puede ajustarse cómodamente a sistemas gerenciales de producción de variante complejidad.

Una de las características sobresalientes de la ISO 9000 para la gerencia es que automáticamente provee, por un lado, controles para asegurar la calidad de la producción y las entregas y, por el otro, reduce desperdicios, tiempos muertos y deficiencias laborales incrementando, por ende, la productividad.

La ISO 9000 es una norma para sistemas gerenciales de calidad. Tales sistemas deberían asegurar la continuidad de la operación del proceso como un todo, desde la compra de materiales hasta la entrega final de productos terminados que cumplan con una norma gerencial de calidad.

El origen de los sistemas gerenciales de calidad se remonta, en gran parte, a las industrias militar y nuclear, en las cuales se popularizó el concepto de “evaluación del vendedor”. Aquí fue donde el comprador grande efectuó sus propias auditorías sobre los sistemas gerenciales de calidad de sus vendedores o proveedores. Los clientes grandes empezaron a reducir su número de proveedores para mantener la calidad y facilitar las tediosas evaluaciones (Rothery, 1993).

2.2.5.2. Historia

El CEN es el Comité Europeo de Normas. El CENELEC es el Comité Europeo de Normas Electrotécnicas. De manera que ambos comités reflejan tanto las normas genéricas como las eléctricas que fueron formalizadas ante ellos.

Los miembros del CEN son los organismos nacionales de normas de cada país de la CE y de la AELC (Asociación Europea de Libre Comercio), como son el BSI británico,

el DIN alemán, la AFNOR francesa y la NASI irlandesa. Asimismo, los miembros del CENELEC son los comités Electrotécnicos de cada país de la CE y de la AELC, entre ellos en BEC británico, el DKE alemán y el ETCI irlandés.

Los comités CEN y CENELEC forman, a su vez, el Instituto Europeo de Normas Conjuntas para asuntos de interés común y en particular proveen a la comisión DG III – Mercado Interno (del Mercado Común) de un solo organismo europeo, separado de sus respectivos gobiernos, para emitir normas técnicas europeas llamadas EN (Normas Europeas), mismas que se publicaron como normas nacionales armonizadas dentro de cada país miembro. Por supuesto que también los miembros de la AELC han acordado armonizar sus normas, para mantener un sistema unificado.

En 1987, la Comisión de la CE le requirió a los comités CEN/CENELEC que adoptaran las normas internacionales de la ISO 9000 como las normas europeas apropiadas conocidas como EN 29000. Esta fue una decisión de tremenda importancia para la industria mundial y para la creación del mercado europeo interno.

Este evento fue posible debido a la ISO, la Organización Internacional de Normalización, con base en Ginebra, de la cual también son miembros todos los organismos nacionales de normas de la Comunidad Europea y de la AELC. Es precisamente esta organización la que es autora y editora de las normas ISO 9000.

Por 1977, cierto número de países de la CE había hecho sus normas nacionales para operar sistemas de control de calidad en la industria manufacturera y, en 1979, ISO integró un comité técnico (el TCQ176) con el objeto de desarrollar una norma única para la operación y administración del aseguramiento de la calidad. El trabajo de este comité tenía como fin reunir delegados de los organismos responsables de normas de los diferentes países que estuvieran en proceso de desarrollar un trabajo similar a nivel nacional.

El proceso de la ISO para transformar borradores de norma en documentos de votación, y subsecuentemente las normas finales publicadas. En 1978, la ISO publicó la ISO 9000 y varios países tuvieron la oportunidad de alinear sus propias normas nacionales con la norma ISO final. El Acta de Unificación Europea declaró el fin de

1992 como el principio del mercado único. La CE aceptó esta fecha para la adopción formal de la ISO 9000.

Las normas y reglamentos de una certificación formal en ISO 9000 tienen como objetivo apoyar las leyes que protegen al público en sus intereses, salud, seguridad y medio ambiente, así como facilitar el intercambio comercial dentro del Mercado Común (Rothery, 1993).

2.2.5.3. Definición

La norma ISO 9000 es un modelo de aseguramiento de calidad, que garantiza el sistema de calidad, bajo esta norma es posible certificar un solo proceso o la totalidad de los procesos. Es una serie genéricas de normas que definen los elementos que debe tener un sistema, con la finalidad de garantizar y controlar la calidad de las empresas de los ramos de manufactura y servicios. Se refiere, más que a la calidad intrínseca de los productos, a la capacidad del fabricante para producirlos en forma ordenada y confiable, de acuerdo con las necesidades y especificaciones del cliente, es decir en el tiempo pactado y con las características prometidas (Wadsworth, Stephens, & Godfrey, 2005).

La finalidad de ISO 9000 es proporcionar confianza al consumidor de que existe un sistema de calidad que garantiza que los productos satisfacen las necesidades del consumidor. Desarrolla una serie de guías que determina los lineamientos que se requieren para un sistema de calidad. Su objetivo es una racionalidad en el funcionamiento del espiral de la calidad, a través de la documentación detallada que ofrece un enfoque sistémico y obliga a las empresas a documentar e implantar un sistema detallado de sus procedimientos y sistemas de trabajo. Los países que adoptan la serie de normas ISO 9000 le asignan un número compuesto con otras normas existentes que rigen a cada país.

Existe una infinidad de estándares ISO que son específicos para cada producto, material o proceso; sin embargo la ISO 9000 contiene estándares genéricos, esto quiere decir que pueden ser aplicadas a cualquier organización, grande o pequeña,

independientemente del producto o servicio, en cualquier sector de actividad, ya sea público o privado.

El modelo de aseguramiento de calidad deberá ser documentado de acuerdo con los requerimientos de la versión de la norma ISO 9000. Incluye la política de calidad, el manual de calidad, los procedimientos y las instrucciones de trabajo (Munch Galindo, 2006).

2.2.5.4. Certificación ISO 9000

A. Etapas del proceso

La certificación de ISO 9000 debe efectuarse por parte de una agencia certificadora autorizada y es indispensable para que las organizaciones sean competitivas. Para obtener la certificación ISO es aconsejable seguir las siguientes etapas:

- Sensibilización y compromiso de la Alta Gerencia en ISO 9000.
- Selección de la Norma.
- Estructura para el manejo del proyecto (Gantt y Recursos).
- Elaboración del manual de calidad.
- Selección del personal encargado de la recopilación de información.
- Inicio del proceso.
- Documentación.
- Capacitación del personal involucrado.
- Iniciar contrato con la empresa certificadora (organización acreditada a nivel internacional para registrar empresas en ISO 9000).
- Implantar el modelo.
- Realizar auditoría interna.
- Detectar las inconformidades.
- Proponer e impartir medidas correctivas.
- Efectuar auditoría externa de complemento por la agencia certificadora.
- Solucionar no conformidades.

- Obtención de la certificación y registro ISO 9000.

B. Ventajas de la Certificación ISO 9000

El proceso para obtener la certificación es largo, lleva de 18 a 24 meses y se renueva cada seis meses; puede parecer engorroso, sin embargo reporta múltiples ventajas entre las que destacan:

- Mayor facilidad para participar en el mercado internacional.
- Incrementar la competitividad debido a la certificación a nivel mundial.
- Control del proceso y de todas las áreas de la organización.
- Se documenta todo el proceso de calidad.
- Fomenta la comunicación entre departamentos.
- Conformación de estándares.
- Promueve la elaboración de productos con óptima calidad.
- Reducción de costos de no calidad.
- Se crea un ambiente laboral más apropiado.
- Eliminación de funciones duplicadas. Reducción de tiempos ociosos y de desperdicios de materiales o insumos.

Algunos errores más comunes al implantar ISO 9000 son:

- Formas de registros de inspecciones incompletas o incorrectas.
- Los registros indican lecturas fuera de tolerancia y sin ninguna acción emprendida.
- El mayor de todos los errores consiste en pensar que es un sistema de “papeleo”. El sistema de administración de calidad debe ser real, comprendido y usado por todos, y debe funcionar, ya que no se podrá engañar a los auditores.

El mantener un sistema de calidad para obtener el registro confiere la capacidad para controlar y mejorar procesos y para alcanzar una calidad de clase mundial. Los requerimientos generales para implantar las normas ISO 9000 son los siguientes:

- Un sistema formal para la administración de la calidad respaldado con documentos.
- La responsabilidad de este sistema radica en la alta gerencia de la organización, la cual debe planear, implantar y supervisar el sistema.
- Inicia con la política de calidad elaborada por la alta gerencia, que establece las intenciones e indicaciones generales de la organización en relación con la calidad.
- El sistema para la calidad se describe en un manual de calidad y en planes de calidad para cada producto.

Por último, es necesario destacar que la certificación debe ser resultado de la existencia de una cultura de calidad y que las empresas deben buscar antes que nada la satisfacción de las necesidades del cliente; ya que en ciertas empresas solo se le considera como un trámite o papeleo necesario para poder ingresar al mercado mundial, y esto solo conduce al autoengaño (Munch Galindo, 2006).

2.2.5.5. Norma ISO 9001:2008

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos de ISO. Las organizaciones internacionales, públicas y privadas, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo.

La tarea principal de los comités técnicos es preparar normas internacionales. Los proyectos de normas internacionales adoptados por los comités técnicos se circulan a los organismos miembros para votación. La publicación como norma internacional requiere la aprobación por al menos el 75% de los organismos miembros con derecho a voto.

La norma ISO 9001 ha sido preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, *Gestión y aseguramiento de la calidad*, Subcomité SC 2, *Sistemas de la calidad*, publicándose el

15 de diciembre del año 2000; esto debido a que los protocolos de ISO requieren que todas las normas sean revisadas al menos cada cinco años para determinar si deben mantenerse, revisarse o anularse.

Esta cuarta edición anula y sustituye a la tercera edición (ISO 9001:2000). La norma ISO 9001:2008 especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. Actualmente es la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008. Contiene la especificación del modelo de gestión. Contiene "los requisitos" del Modelo (ISO, 2008).

A. Estructura de ISO 9001:2008:

- Cap.1 al 3. Guías y descripciones generales, no se enuncia ningún requisito.
- Cap.4. Sistema de gestión: contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.
- Cap.5. Responsabilidades de la Dirección: contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, etc.
- Cap.6. Gestión de los recursos: la Norma distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo. Aquí se contienen los requisitos exigidos en su gestión.
- Cap.7. Realización del producto: aquí están contenidos los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.
- Cap.8. Medición, análisis y mejora: aquí se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia.

El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos que cumplan los requisitos. El objetivo declarado en la Norma, es que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

B. Mejora continua del sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2008.

Un enfoque de este tipo, cuando se utiliza dentro de un sistema de gestión de la calidad, enfatiza la importancia de:

- La comprensión y el cumplimiento de los requisitos.
- La necesidad de considerar los procesos en términos que aporten valor.
- La obtención de resultados del desempeño y eficacia del proceso.
- La mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

El modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos que se muestra en la ilustración 4, representa los vínculos entre los procesos presentados en los capítulos 4 a 8. Esta figura muestra que los clientes juegan un papel significativo para definir los requisitos como elementos de entrada. El seguimiento de la satisfacción del cliente requiere la evaluación de la información relativa a la percepción del cliente acerca de si la organización ha cumplido sus requisitos. El modelo mostrado en la ilustración 4 cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional, pero no refleja los procesos de una forma detallada (Munch Galindo, 2006).

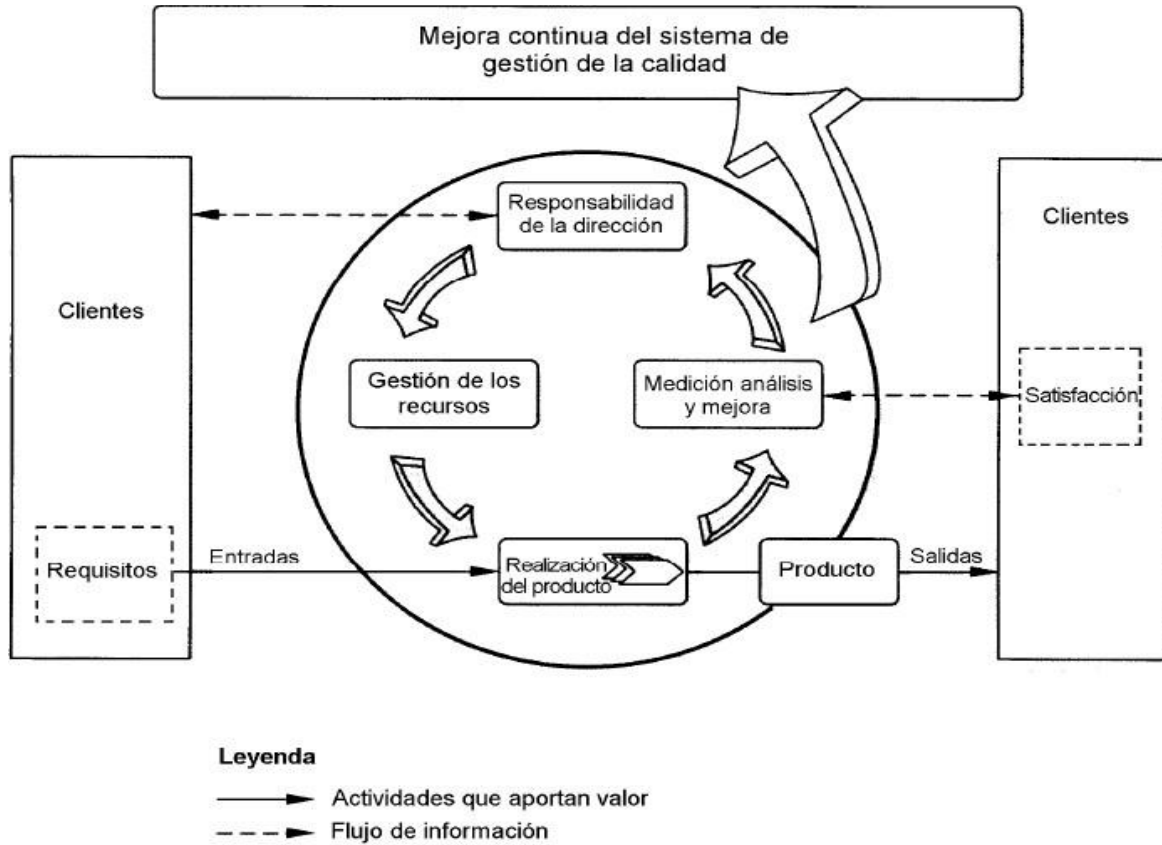


Ilustración 4. Mejora continua del sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2008.

2.2.6. Sistemas de Gestión de Calidad

Respecto a la implantación de las normas ISO muchos directivos han comprendido la filosofía de fondo de la calidad y han emprendido un camino para la mejora continua, pero hay muchos que creen, equivocadamente, que solo es necesario obtener la Certificación de Empresa Registrada para continuar siendo proveedores de otras empresas que se lo solicitan o para competir en un mercado que ya no se conforma con unas etiquetas de calidad en las cuales se afirma que todo está bien revisado. Este tipo de empresarios o directivo pretende implantar la calidad pero sin tocar temas cruciales en las organizaciones, como son la participación y formación de los trabajadores, el desarrollo de los mandos y directivos, la implicación de todas las personas en el proyecto de calidad u otros temas como en análisis de la comunicación,

el estudio de la cooperación interdepartamental y personal o los sistemas de ventas, incluyendo la relación con los clientes (Wadsworth, Stephens, & Godfrey, 2005).

Cuando intervenimos en un proceso de implantación de la calidad partimos de un diagnóstico que determinará la situación de la organización respecto a las normas ISO, el clima laboral, la relación entre mandos y colaboradores, las políticas de gestión y otras variables como comunicación, colaboración, cooperación, conflictos, relaciones con los clientes, relación con los proveedores, todo lo cual indicará puntos fuertes y débiles de la organización permitiéndonos hacer un diseño a medida del proyecto.

La cuestión no está en escribir un manual de calidad y unos procedimientos; el problema es poner en práctica un programa capaz de auto modificarse y prevalecer en el tiempo. El Certificado de Registro de Empresa no es el objetivo final, es un objetivo en un camino de mejora continua, lo que implica un cambio de cultura empresarial por el cual se comprenda que la calidad es una nueva forma de vivir, un estilo de gestión en el cual empresarios, directivos, trabajadores y sindicatos se hallan comprometidos en un futuro común.

Querer implantar la calidad y que todo siga igual es un error de partida, una falta de entendimiento del verdadero significado de la calidad.

Mantener el sistema de calidad en el tiempo es el problema y para ello se necesita un diseño del proyecto ajustado a la empresa, realista, práctico, objetivo, que ayude a las personas a integrarse en ese proyecto para garantizar el futuro.

Para que las cosas salgan bien las personas deben desarrollarse, crecer, aprender un nuevo sistema de cooperación y trabajo en equipo. (José Luis Cela Trulock; Andrés Senlle, 1997).

El Aseguramiento de la Calidad nace como una evolución natural del Control de la Calidad, que resultaba limitado y poco eficaz para prevenir la aparición de defectos. Para ello, se hizo necesario crear sistemas de calidad que incorporaran la prevención como forma de vida y que, en todo caso, sirvieran para anticipar los errores antes de que éstos se produjeran. Un Sistema de la Calidad se centra básicamente en

garantizar que lo que ofrece una organización cumple con las especificaciones establecidas previamente entre la empresa y el cliente, asegurando una calidad continua a lo largo del tiempo.

Con el fin de estandarizar los Sistemas de la Calidad de distintas empresas y sectores, y con algunos antecedentes en los sectores nuclear, militar y de automoción, en 1987 se publicaron las normas ISO 9000 que son un conjunto de normas editadas y revisadas periódicamente por la Organización Internacional de Normalización (ISO, por sus siglas en inglés) sobre el Aseguramiento de la Calidad de los procesos. De este modo, se consolida a nivel internacional el marco normativo de la gestión y control de la calidad.

Estas normas aportan las reglas básicas para desarrollar un Sistema de la Calidad, independientemente de las actividades de la empresa o del producto o servicio que proporcione. Son aceptadas en todo el mundo como un lenguaje común que garantiza la calidad (continua) de todo aquello que una organización ofrece.

Las normas ISO 9000 son un conjunto de normas y directrices internacionales para la Gestión de la Calidad que, desde su publicación, han obtenido una gran aceptación global como base para el establecimiento de Sistemas de Gestión de la Calidad (Colín O., 2002).

Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es una herramienta utilizada en empresas de clase mundial y puede ser aplicado en todos los rubros industriales y de servicios. Da una pauta para favorecer la estructura general de la empresa desde el punto de vista de la planeación para así lograr aumentar la calidad de los procesos, mejorar el uso de los recursos y establecer los documentos necesarios para alcanzar la misión de la organización y que lleven al cumplimiento de los requerimientos del cliente (Munch Galindo, 2006).

Este tipo de sistema no solo es aplicable y adaptable en exclusiva a empresas grandes, puede ser implementado en pequeños negocios de diversos rubros y no específicamente con la finalidad de obtener una certificación, sino para detectar y dar la

atención necesaria a las áreas importantes de la organización que están asociadas con la calidad de un producto o servicio para mejorarlas y evaluarlas constantemente, lo que es el principio de la mejora continua.

Existen diversas normativas estandarizadas que establecen los lineamientos para fundamentar la implementación de un SGC, el cual es auditado por organismos externos e independientes de carácter no gubernamental, quienes tienen la facultad de otorgar a la empresa un nombramiento oficial de certificación en la norma bajo la cual se rigen.

El organismo ISO tiene como propósito fundamental promover la cultura y el desarrollo de la estandarización, mejorar la calidad, aumentar la productividad, disminuir costos y con todo esto impulsar el comercio nacional e internacional de productos y servicios.

Una organización con una certificación actualizada da la seguridad internacional sobre la calidad de sus productos y servicios, y de que busca constantemente la satisfacción del cliente. Esta certificación es un factor importante para llamar la atención al momento de elegir entre varias organizaciones enfocadas en un mismo rubro.

2.2.6.1. Estructura del Sistema de Gestión de Calidad

Para poder lograr el aseguramiento de la calidad de los bienes o servicios, la organización debe planear, controlar e incrementar en forma sistemática la calidad de su gestión operativa.

Los elementos básicos que se deben tomar en consideración para integrar un adecuado sistema de gestión de la calidad de los bienes y/o servicios que produce y cumplir, en consecuencia, con la versión de la Norma ISO 9001:2008 se describen a continuación:

A. Manual de Calidad

La presentación del manual tiene como finalidad exponerle, en forma resumida, a cualquier lector o usuario el propósito y contenido general del mismo.

Debe incluir todos los objetivos, políticas, procedimientos y registros que integran nuestro sistema de gestión de calidad, teniendo como función la de facilitar la aclaración de cualquier consulta a este respecto, y la de asegurar que los bienes y servicios que se generen, cumplan con los requerimientos de calidad establecidos.

Para control interno del manual, debe contener:

- *Registro de Revisiones.* Sección que menciona las correcciones o actualizaciones realizadas en su contenido.
- *Lista de Control de Circulación.* Se debe incluir una relación del personal interno autorizado para tener en su poder un ejemplar del mismo.
- *Glosario.* Mención en órdenes alfabéticos el significado de los términos especiales y de mayor trascendencia operativa utilizados en su contenido.

B. Responsabilidad de la Dirección

En este punto del manual, se deben mencionar los lineamientos inherentes a la responsabilidad directiva sobre la determinación de los objetivos, recursos y organización necesaria para la operación, así como el establecimiento de la política general de la calidad.

- *Naturaleza Operativa de la Empresa.* Exponer en forma resumida, los antecedentes operativos de la compañía, tales como fecha de inicio de la compañía, ubicación, naturaleza de sus actividades y su situación actual.
- *Visión.* Establecer el objetivo central o idea a realizar a largo plazo, mediante el trabajo coordinado de todo su personal.
- *Misión.* Expresar el objetivo a cumplir a corto y mediano plazo.
- *Recursos Operativos.* Mencionar resumidamente al personal, las instalaciones, la maquinaria y el equipo del que se dispone para el desarrollo de las actividades.
- *Política General de Calidad.* Representar el compromiso que asume la empresa sobre su calidad total, así como el significado que tiene la misma dentro de su actuación operativa.

Debe ser expresada con toda claridad, para que pueda servir de guía de acción y de estímulo para todo el personal de la empresa, y representará el criterio general de calidad que identifique a la misma ante la comunidad con la que trate.

- *Liderazgo de Calidad.* Mencionar que el más alto directivo de la empresa, es el líder de calidad dentro de la organización y guía a todo el personal de la empresa al cumplimiento de los objetivos, políticas y procedimientos de calidad.
- *Organización de Calidad.* Estructurar la documentación que establezca las responsabilidades, autoridad y líneas de comunicación del personal.
- *Representante de la Dirección.* Asignar un representante que en base a su autoridad, preparación y capacidad de trabajo, se responsabilice, como parte de sus funciones, en llevar a cabo lo siguiente:
 - Asegurar que el sistema de calidad se establezca, implante y mantenga de acuerdo a lo mencionado en las normas en que se basa el manual.
 - Informar a la Dirección General acerca del desempeño del sistema de calidad para su revisión y como base para su mejoramiento.
 - La responsabilidad del representante de la dirección, incluye también el enlace necesario con organismos asesores externos, para la implantación, desarrollo y mejoramiento del sistema de calidad.
- *Revisión por la Dirección.* Revisar sistemáticamente por la dirección los requisitos establecidos por las normas de calidad, para asegurar su eficacia y cumplimiento, lo que incluye las evaluaciones sobre las auditorías que efectúen a este respecto.

C. Sistema de Calidad

Se debe mencionar la estructura, políticas y principios adoptados por la empresa para cumplir con los lineamientos de las normas de calidad. Esta sección puede incluir, a manera de sugerencia los siguientes rubros:

- *Estructura del Sistema.* En cuanto a organización, cultura de calidad, planeación, control y mejora.

- *Políticas y Principios de Aseguramiento de la Calidad.* Establecer por escrito las políticas y principios que sirven de base para el aseguramiento de la calidad operativa y que pueden comprender temas como los siguientes:
 - *Políticas:*
 - Involucramiento de todo el personal para el logro de la calidad,
 - Calidad como base de la obtención de utilidades y el crecimiento de la empresa.
 - Ambiente de trabajo adecuado para el personal.
 - Los proveedores, socios de la empresa.
 - *Principios de aseguramiento de la calidad*
 - Formación de un comité de calidad.
 - Voz del cliente.
 - Determinación de las necesidades y los requisitos del cliente.
 - Determinación de los procesos de trabajo.
 - Control de calidad.

D. Revisión del Contrato

Antes de la aceptación de un contrato o pedido que se celebre con sus clientes, deberán ser revisados estos documentos para tener la seguridad de que:

- Los requisitos estén bien definidos y documentados.
- La empresa esté en condiciones de cumplir con el contrato.
- Existe un acuerdo mutuo de voluntades para la aceptación del contrato.

E. Control del Diseño

Se deben establecer los lineamientos para un adecuado control del diseño, tales como:

- Control documental de sus diseños por producto y por proceso.
- El diseño deberá ser planeado, definiéndose las responsabilidades de cada actividad.
- Las actividades de estos trabajos deberán asignarse a personal competente.

- Las especificaciones del diseño deberán corresponder a los requisitos del cliente: características de comportamiento y sensoriales, condiciones de uso y empaque.
- Los requisitos del diseño deberán ser traducidos a documentos, dibujos y especificaciones.
- Los datos finales del diseño, deberán contener los criterios de aceptación, satisfacer los requisitos oficiales, e identificar las características fundamentales para la seguridad y funcionamiento del producto.
- La revisión del diseño deberá ser encomendada a los representantes de todas las áreas que intervienen en el proceso de fabricación del producto.

F. Control de Documentos y Datos

La empresa deberá establecer y mantener actualizados, los procedimientos para controlar los documentos y demás información operativa, con objeto de asegurar que son idóneos y adecuados, por lo que también deberán ser revisados y aprobados por el personal autorizado antes de su emisión y distribución, tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- Relación de los documentos y datos del sistema para identificar su estado de revisión e impedir el uso de documentos obsoletos.
- La numeración de los registros y formas a utilizar deberá estar debidamente controlada.
- Deberá efectuarse una distribución oportuna de los documentos, de manera que éstos puedan ser utilizados con toda eficiencia por parte del personal de la empresa.
- Que la documentación obsoleta se retire en el menor tiempo posible de los puntos operativos y sea archivada para efectos de facilitar cualquier consulta sobre la misma.
- Todo cambio o modificación de un documento, deben revisarlo y aprobarlos los mismos funcionarios que lo autorizaron, a menos que se especifique otra cosa.

- Tener un control sobre las fechas de revisión y vigencia de los documentos y en su caso, éstos pueden ser reeditados después de un número preestablecido de revisiones, o al vencimiento de los periodos indicados.

G. Control de Adquisiciones

Establecer el sistema por medio del cual se asegurará que los productos suministrados por el proveedor, estén de acuerdo con sus requerimientos. El sistema de gestión de calidad deberá incluir elementos como los mencionados a continuación:

- Se deberá evaluar a los proveedores, con base a su habilidad para cumplir con los requisitos establecidos.
- Los documentos de compra deberán expresar con toda claridad información como la siguiente:
 - Cantidad requerida.
 - Tipo, clase y modelo del producto del que se trate.
 - Especificaciones y tolerancias.
 - Fecha y condiciones de entrega.
 - Precio unitario y total.
 - Documentos que deben acompañar al producto y que aseguren la calidad del mismo.
 - Instrucciones de inspección y requisitos para la aprobación del producto.
 - Definición de la norma de calidad aplicable al producto.
- Se deberá controlar y calificar el cumplimiento del proveedor con los términos del pedido, en base a registros.
- Cuando se especifique en el contrato, el cliente tendrá el derecho de verificar que el origen de los productos comprados por el proveedor cumplen con los requisitos establecidos, sin que esto lo exima de su responsabilidad.

H. Productos Proporcionados por el Cliente

Mencionar los procedimientos establecidos para la verificación, almacenamiento y servicio a los productos proporcionados por los clientes, para su incorporación al proceso productivo.

- Cualquier producto dañado o extraviado deberá registrarse y comunicarse a la brevedad posible.
- Lo antes mencionado deberá estar de acuerdo con los términos contratados por el cliente.

I. Identificación y Rastreabilidad del Producto

Establecer el procedimiento para identificar cada producto en todas sus etapas operativas, es decir desde su recepción del proveedor, en el desarrollo de sus procesos de fabricación, hasta su terminación, almacenamiento y envío al cliente.

- La identificación de los productos es necesaria para asegurar el uso adecuado de los mismos y para prever errores, por lo que se recomienda utilizar documentos o etiquetas.
- Todas las áreas por donde circulen los productos son responsables de observar el cumplimiento de los procedimientos de identificación y rastreabilidad establecidos.
- En el manual de calidad deberá incluir procedimientos de verificación, o referenciarlos.

J. Control del Proceso

Establecer los procedimientos necesarios para la adecuada ejecución y control de sus procesos operativos, y se deberá incluir aspectos como los siguientes:

- Instrucciones detalladas para la realización y control de cada operación que contenga los siguientes datos:

- El plano del cliente u hoja del proceso del mismo que mencione las especificaciones y tolerancias.
- Diagrama de flujo del proceso.
- El documento “plan de control” que debe mencionar las características del proceso y del producto, la aclaración de si son críticas, la maquinaria y herramienta a utilizar, así como el plan de reacción del operador si algo no resulta de acuerdo a lo planeado.
- Graficas de control estadístico para evaluar, corregir o mejorar el proceso.
- Criterios de aceptación o rechazo de los productos.

El éxito de un proceso se deriva principalmente del adoctrinamiento y capacitación que reciba el personal de la empresa, por lo que debe controlarse documentalmente la preparación recibida por cada operador y en base a ésta, efectuar la asignación de cada trabajo.

- Antes de iniciar sus labores, los operadores deben llevar a cabo una evaluación de las condiciones en que se encuentra su maquinaria.
- Establecer el procedimiento y la periodicidad para calificar el funcionamiento de máquinas, herramientas, instrumentos de medición con los que además de controlar su desempeño, se podrán establecer estándares y tolerancias.
- Aplicar mantenimiento preventivo a la maquinaria para mejorar su desempeño.
- Utilizar indicadores de calidad que evalúen periódicamente el comportamiento general del sistema de calidad.

K. Inspección y Prueba

Establecer los procedimientos de inspección y prueba que le permitan asegurarse de la calidad de los productos y que puedan contemplar los siguientes elementos:

- Inspección y prueba del material proporcionado por el proveedor, cuidando de utilizar ningún artículo para el proceso de fabricación que no haya sido liberado previamente por el área de aseguramiento de la calidad.

- Inspección y prueba de los productos durante el proceso de fabricación, que deben considerar lo siguiente:
 - El procedimiento y resultado de la auto-inspección selectiva que debe efectuar cada operador para verificar que el mismo este cumpliendo con la calidad planeada.
 - La inspección selectiva que debe efectuar el área de aseguramiento de calidad referida a todos los procesos de fabricación.
- Inspección que debe efectuar el área de aseguramiento de calidad correspondiente a los productos terminados para evitar que puedan ser entregados al cliente artículos no conformes con las especificaciones.

L. Control del Equipo de Inspección, Medición y Prueba

Establecer los procedimientos para identificar, calibrar y controlar los equipos de inspección y prueba con objeto de que puedan asegurar la calidad requerida, lo que contempla las siguientes bases de revisión:

- Identificar las mediciones a realizar y definir la exactitud requerida.
- La calibración del equipo deberá ser ejecutada a intervalos establecidos, utilizando para ello laboratorios autorizados.
- Los patrones o estándares de calibración deberán tener una exactitud de 4 a 10 veces más que el dispositivo a ser calibrado, así como una relación válida con patrones nacionales e internacionales reconocidos.
- Los resultados de calibración de cada instrumento deberán ser controlados a través de un registro.
- Establecer y documentar los procedimientos de verificación, mencionando la información, localización, frecuencia de verificaciones, métodos de revisión, criterios de aceptación y acciones que habrán de efectuarse cuando los resultados no sean satisfactorios.
- Se deberán efectuar pruebas de repetitividad y reproducibilidad.
- No se deberán utilizar equipos que se encuentren fuera de calibración.

- Verificar que las inspecciones, calibraciones y pruebas se efectúen en condiciones ambientales adecuadas.
- Cuidar que el manejo y almacenamiento de los equipos no afecte su exactitud.

M. Estado de Inspección y Prueba

El estado de inspección y prueba debe ser identificado mediante etiquetas, registros, zonas físicas señalizadas o a través de cualquier otro medio que indique la conformidad o rechazo del producto, en base a las inspecciones y pruebas efectuadas al mismo.

N. Control de Productos No Conformes

Establecer los procedimientos por medio de los cuales se asegura que los productos no conformes con especificaciones son identificados y separados del proceso. Para estos efectos pueden utilizarse etiquetas, además del uso de espacios fuera de las instalaciones productivas destinadas para este fin.

- La identificación de los productos no conformes deberá efectuarse inmediatamente después de la inspección.
- Los productos no conformes pueden ser reutilizados con previa autorización escrita correspondiente, anotando esta situación en un registro.
- Los productos reutilizados deben realizarse en base a los procedimientos de inspección.

O. Acciones Correctivas y Preventivas

Establecer procedimientos para analizar y corregir la causa de los problemas operativos en el momento en que estos se presenten, además de instrumentar las medidas necesarias para evitar su repetición e identificar las situaciones que resulten en mejoras al proceso.

- Los procedimientos de las acciones correctivas y preventivas deben estar por escrito y conocerlos todo el personal.
- Anotar en un registro especial, los problemas detectados, así como la causa, valuación y corrección de los mismos con lo que se podrá determinar el costo de calidad de la empresa.
- Verificar la efectividad de las acciones tomadas para la corrección de los problemas así como las utilizadas para evitar su repetición.

P. Manejo, Almacenamiento, Empaque, Conservación y Entrega

Establecer, documentar y mantener procedimientos para asegurar un adecuado control y protección física de los productos elaborados, tomando en consideración los siguientes elementos:

- El manejo de artículos debe efectuarse utilizando procedimientos que aseguren una adecuada protección física para los mismos.
- Definir y emplear áreas de almacenamiento adecuadas y seguras para evitar el daño o deterioro de los artículos; se establecerán métodos apropiados para la recepción y despacho de los artículos en esas áreas.
- Para detectar oportunamente los daños o deterioros del producto, debe verificarse su estado en forma sistemática a intervalos regulares de tiempo.
- Prever y controlar las condiciones de empaque y embarque para asegurar que el artículo sea recibido por el cliente de acuerdo con los requisitos especificados.
- Identificar, preservar y segregar todo artículo deteriorado, manteniendo registro de dichos artículos.

Q. Control de Registro de Calidad

Establecer el uso y conservación de registros que sirven de base para evidenciar el adecuado cumplimiento de la empresa con las normas de calidad y los requerimientos de sus clientes.

Los registros de calidad deben ser elaborados durante el desarrollo de las inspecciones, pruebas o auditorías.

Para efectos de cualquier aclaración, se debe mencionar el tiempo de conservación de cada registro. Los registros deben ser legibles para evitar la posibilidad de errores identificables, para simplificar su consulta y archivo, recuperables para asegurar su uso adecuado, y reproducibles para facilitar su uso y conservación.

Establecer un control de los registros en uso para efecto de que se facilite su identificación, consulta y archivo.

R. Auditoría de Calidad Interna

Establecer procedimientos para la realización de auditorías de calidad en sus instalaciones y de sus proveedores de acuerdo con lo siguiente:

- Contar con un programa documentado de trabajo que tome en consideración la importancia y urgencia de las diversas situaciones a examinar y que debe desarrollarse en un plazo máximo de un año.
- Las auditorías deberán efectuarse por personal capacitado de la empresa que no pertenezcan al área auditada, en caso de ser necesario podrán utilizarse los servicios del personal independientes a la empresa que satisfagan los requisitos profesionales correspondientes.
- Los resultados de las auditorías, deben documentarse y transmitirse oportunamente al área examinada y a la Dirección General de la empresa, con objeto de que se tomen las medidas necesarias para la resolución de los problemas detectados, y deberá así mismo efectuarse un seguimiento de los trabajos desarrollados.

S. Capacitación

El personal de la empresa que efectúa actividades que influyen sobre la calidad de los productos, deberá ser debidamente capacitado para asegurar que su desempeño sea

de la calidad requerida. La capacitación deberá ser programada en forma sistemática y cubrir todos los temas incluidos en el Manual de Calidad, no solo de forma teórica sino práctica.

La empresa deberá proporcionar al personal la cultura de calidad necesaria para que este se conciente de la necesidad y ventajas que le representa el tener una actuación de calidad en su trabajo. El personal deberá estar calificado en base a su escolaridad, experiencia, capacitación recibida y desempeño en el trabajo.

La empresa deberá contar con registros sobre la calificación del personal, así como de la capacitación que le ha sido proporcionada y mencionar como mínimo el nombre del personal, fecha de la capacitación, tema cubierto, duración y resultados obtenidos.

T. Servicio

Planear, controlar y mejorar en forma sistemática y oportuna los servicios que genera para asegurar la plena satisfacción de las necesidades de sus clientes.

Los servicios deberán estar apoyados para su realización en procedimientos, organigramas, gráficas y registros que permitan un eficaz desarrollo de los mismos, y formaran parte del Manual de Calidad de la empresa.

U. Técnicas y Estadísticas

Identificar y clasificar las características del producto, proceso o servicio para las cuales se utilizaran controles estadísticos. Se deben de seleccionar las técnicas estadísticas que son apropiadas para el control del proceso y aceptación del producto, indicando las bases de selección de las mismas (Instituto Mexicano de Contadores Públicos, 1998)

Capítulo 3 : METODOLOGÍA

Para lograr la eficiencia operativa de las áreas de Suministros, Selección y Almacén del Banco de Alimentos de Morelia, es necesario plantear una estrategia que reestructure el funcionamiento de sus áreas y que a su vez siga un modelo funcional y conocido por su buen desempeño en el ámbito de procesos y servicios, como lo es la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008.

A continuación se describen de manera ordenada los pasos a seguir para la correcta implementación del Sistema de Gestión de Calidad en las áreas antes mencionadas.

3.1. Introducción

3.1.1. Plática introductoria

Para formalizar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, fue necesario dar una plática de introducción a todo el personal del Banco de Alimentos de Morelia, encabezada por el director de la institución y los consultores de la empresa ALLENARE con la finalidad de crear sensibilización respecto a los siguientes tópicos:

- Conceptos básicos de calidad.
- Generalidades de la norma ISO 9001:2008.
- Definición de sistemas de gestión de la calidad.
- Responsabilidad de la dirección.
- Responsabilidad de los representantes de la dirección (líderes del proyecto).
- Etapas de implementación del sistema de gestión de la calidad.
- Importancia de la incidencia e involucramiento del personal durante la implementación del sistema de gestión de la calidad.
- Ventajas de la implementación del sistema de gestión de la calidad para el Banco de Alimentos de Morelia.
- Problemas comunes durante la implementación del sistema de gestión de la calidad.

3.1.2. Desarrollo del Plan de Trabajo

Previo al lanzamiento del proyecto de implementación del sistema de gestión de la calidad, fue necesario el desarrollo de las actividades ordenadas y sistematizadas del plan de trabajo propuesto por los consultores, con la finalidad de presentar un panorama aproximado del tiempo de duración del proyecto. De igual forma, tuvo como objeto dar a conocer a la dirección y al personal líder de implementación, el detalle de las etapas del proceso, sus actividades, límites de tiempo de cumplimiento, y responsables de las mismas.

El apego al plan de trabajo se evidenció a través de minutas de resultados entre los consultores y los líderes de implementación.

Ver ANEXO 1.

3.1.3. Nombramiento de los Representantes de la Dirección

La dirección designo a dos miembros de la institución con la finalidad de delegarles responsabilidad y autoridad para:

- Asegurase de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Informar a la dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de consciencia de los requisitos de los beneficiarios en todos los niveles de la organización.

Para ello, la dirección realizó una reunión de carácter informativa con el personal de todos los niveles de la institución en la que presentó a los líderes del proyecto, y expuso los tópicos mencionados anteriormente.

3.1.4. Capacitación en la Norma ISO 9001:2008

Para comenzar el proceso de implementación del sistema de gestión de la calidad, fue necesario que los consultores impartieran a los líderes de proyecto un curso de

capacitación de Interpretación de la Norma ISO 9001:2008, el cual tuvo una duración de 24 horas, y su finalidad fue la de dar a conocer los lineamientos por los que se conforma, y la importancia del cumplimiento de los mismos para incidir en la satisfacción de los clientes internos y externos, actuales y potenciales de la institución.

De igual forma se realizó una interpretación del vocabulario de la norma al vocabulario coloquial para que pudiera ser perfectamente comprendido por el personal de la organización en todos sus niveles. Finalmente, se explicó a detalle el contenido de la norma, la cual se conforma por 6 procedimientos y 21 registros con los que la institución debe cumplir de manera obligatoria para garantizar sus buenas prácticas.

3.2. Requisitos de la Documentación

La dirección garantizó que la documentación del sistema de gestión de la calidad incluyera los requisitos que determina la Norma ISO 9001:2008, siendo estos:

- Declaraciones documentadas de una política de calidad y de los objetivos de la calidad.
- Una manual de la calidad.
- Los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta norma internacional.
- Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planeación, operación y control de sus procesos.

3.2.1. Manual de Calidad

La institución estableció y mantuvo un manual de calidad que incluyera los requisitos que determina la Norma ISO 9001:2008, siendo estos:

- El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.

- Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos.
- Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

La elaboración del manual de calidad se realizó por etapas, siendo estas las mencionadas anteriormente, y se incluyó también otro tipo de información útil para fortalecer el entendimiento del funcionamiento de la institución en base a la calidad. De igual forma, se aseguró que las copias de éste ejemplar fueran controladas, y que estuvieran localizadas en puntos estratégicos de fácil acceso para su consulta por el personal de la institución.

Ver ANEXO 2.

3.2.2. Control de los Documentos

Los documentos del sistema de gestión de la calidad se controlaron mediante el desarrollo de un procedimiento documentado que definiera los requisitos que determina la Norma ISO 9001:2008, siendo estos:

- Aprobación de los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Revisión y actualización de los documentos cuando sea necesario, y aprobarlos nuevamente.
- Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la revisión vigente de los documentos.
- Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- Asegurarse de que los documentos permanecen legibles e identificables.
- Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución.
- Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación en caso de que se mantengan por cualquier razón.

A pesar de que no lo solicita la norma, se desarrolló un procedimiento de elaboración de documentos que contiene los lineamientos para la creación o modificación de la documentación pertinente al sistema de gestión de la calidad, con la finalidad de controlar y estandarizar su manejo por parte del personal de la institución.

Ver ANEXO 3 y ANEXO 4.

3.2.3. Control de los Registros

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad de los requisitos, así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad, se controlaron mediante la implementación de un procedimiento documentado que estableciera los lineamientos que determina la Norma ISO 9001:2008 respecto a la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de dichos registros.

Ver ANEXO 5.

3.3. Procedimientos Operativos del Banco de Alimentos de Morelia

3.3.1. Relación de Procesos Operativos Aplicables.

En primera instancia, se identificaron los procedimientos de las áreas operativas dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad. Seguido de esto se determinó el orden en el que se ejecutan, y la interacción entre ellos.

Los procedimientos en orden de ejecución son los siguientes:

- Acopio de alimento y otros productos.
- Recibo de productos.
- Selección de productos.
- Almacenaje de productos
- Integración de despensas.

- Distribución de despensas en el Banco de Alimentos de Morelia.
- Distribución de despensas a comunidades

3.3.2. Análisis de Procesos Operativos.

En este paso se realizó un análisis profundo sobre la funcionalidad, la capacidad y las limitaciones de cada uno de los procedimientos mencionados anteriormente, así como la evaluación de las actividades efectuadas por el personal responsable de las mismas, y las condiciones de trabajo en las que se encuentran.

El objetivo de este análisis fue brindar a la dirección un panorama sobre los problemas laborales que el personal enfrenta día a día durante la realización de sus actividades, y que afectan la eficiencia y la calidad en los procesos.

3.3.3. Reestructuración de Procesos Operativos.

En este punto fue necesario aplicar mejoras, y en algunos casos la reestructuración de los procedimientos operativos, con la finalidad de optimizar la eficiencia y equipar las áreas con elementos necesarios para facilitar y agilizar las actividades desarrolladas.

Para ello, se inició con plantear nuevas distribuciones físicas de las áreas operativas con la finalidad de establecer un orden y una secuencia en la realización de actividades, tomando en cuenta la adquisición de maquinaria y equipo indispensables para lograr dicho cometido.

En la planeación de mejoras de los procesos operativos, el principal factor a considerar fue el personal, para lo cual se delimitaron las áreas de trabajo y se definieron sus responsabilidades con la finalidad de evitar confusiones en el desarrollo de las actividades. Además se abrieron nuevos puestos de trabajo para disminuir la carga laboral de los encargados de área, permitiendo una mayor concentración y control en la realización de sus funciones.

3.3.4. Implementación de Pruebas Piloto en Áreas Operativas

Las mejoras y reestructura de los procesos se aplicaron mediante la implementación de pruebas piloto en los procedimientos de cada una de las áreas, y se realizaron en el orden de ejecución natural de la operación de la institución, tal como se muestra a continuación:

Área de suministros:

- Procedimiento de acopio de productos
- Procedimiento de distribución de despensas a comunidades

Área de selección:

- Procedimiento de recibo de productos
- Procedimiento de selección de productos

Área de almacén:

- Procedimiento almacenaje de productos
- Procedimiento de integración de despensas
- Procedimiento de distribución de despensas en el Banco de Alimentos de Morelia.

La implementación de las pruebas piloto, se sometió a un análisis minucioso por parte del personal responsable de cada una de las áreas y de la dirección, para discutir las propuestas de mejora a los procedimientos operativos y validar su aplicación.

3.3.5. Elaboración de Formatos de Control en Áreas Operativas

Una vez aceptado cada uno de los procedimientos propuestos con sus respectivos cambios o reestructuraciones, se identificaron puntos de verificación y control de los mismos que arrojen constantemente datos para valoración y análisis del estado del procedimiento, con la finalidad de alertar a sus responsables sobre anomalías que podrían ocasionar alguna no conformidad. También se establecieron los formatos

necesarios para garantizar el flujo de información necesaria de los procedimientos de las áreas operativas.

Ver ANEXOS 45 al 65.

3.3.6. Desarrollo de Diagramas de Flujo de Procedimientos Operativos

En este punto se plasmó mediante diagramas de flujo la secuencia de actividades, sus responsables y la documentación pertinente de cada uno de los procedimientos de las áreas operativas dentro del alcance del sistema de gestión de la calidad. Esto con la finalidad de brindar un panorama resumido y simplificado del contenido de cada procedimiento.

3.3.7. Documentación de Procedimientos Operativos

En este punto se desarrollaron todos los procedimientos por escrito, garantizando que dicha documentación cumpla con los lineamientos requeridos por el sistema de gestión de la calidad, los cuales son:

- Identificar el área a la cual pertenecen.
- Establecer un código para la identificación del documento.
- Señalar la fecha de emisión y el número de revisión.
- Establecer los objetivos, el alcance, las definiciones, los responsables, diagrama de flujo y descripción de actividades.
- Establecer un control de cambios en el que se especifiquen los mismos, y la fecha en que se realizaron.

Ver ANEXOS 38 al 44.

3.4. Responsabilidad de la Dirección

La dirección proporcionó evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.

3.4.1. Política de Calidad.

La dirección realizó la propuesta de política de calidad tomando en cuenta los requisitos que para ello determina la Norma ISO 9001:2008, siendo estos:

- Que sea adecuada al propósito de la organización.
- Que incluya un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Que proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- Que sea comunicada y entendida dentro de la organización.
- Que sea revisada para su continua adecuación.

Una vez que se definió la política de calidad, se procedió a capacitar al personal de todos los niveles en su significado. De igual forma se evaluó que la misma fuera clara y concisa, y que el personal comprendiera cómo contribuyen al cumplimiento de la misma con el desarrollo de sus actividades, y la importancia que esto tiene para el buen funcionamiento de la institución.

Posteriormente, se comunicó la política de calidad al personal de todos los niveles mediante distintos medios, siendo estos:

- Publicación en letreros rotulados en áreas comunes para el personal, tales como:
 - Sala de juntas
 - Comedor
 - Baños
 - Áreas de suministros, selección y almacén

- Publicación en medios electrónicos o de otro tipo, tales como:
 - Checador
 - Fondo de pantalla de computadoras
 - Gafetes

Ver ANEXO 6.

3.4.2. Objetivos de Calidad.

La dirección se aseguró de que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del producto o del servicio, se establecieran en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la institución. Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de calidad.

Una vez definidos los objetivos de la calidad, se procedió a capacitar al personal de todos los niveles en su significado. De igual forma se evaluó que los mismos fueran claros y concisos, y que el personal comprendiera cómo contribuyen al cumplimiento de los mismos con el desarrollo de sus actividades, y la importancia que esto tiene para el buen funcionamiento de la institución.

Posteriormente, se comunicaron los objetivos de la calidad al personal de todos los niveles mediante distintos medios, siendo estos:

- Publicación en letreros rotulados en áreas comunes para el personal, tales como:
 - Sala de juntas
 - Comedor
 - Baños
- Publicación en medios electrónicos o de otro tipo, tales como:
 - Checador
 - Fondo de pantalla de computadoras
 - Gafetes

Ver ANEXO 6.

3.4.3. Revisión por la Dirección

La dirección hizo una revisión del sistema de gestión de la calidad de la institución a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión incluía la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de calidad y los objetivos de la calidad. Se mantuvieron registros de las revisiones por la dirección.

Para ello, fue necesario desarrollar los formatos pertinentes, el armado de los expedientes y la presentación de los resultados de las revisiones por la dirección al personal de la institución de todos los niveles.

Los resultados de la revisión por la dirección incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad, y sus procesos.
- La mejora del producto en relación con los requisitos del beneficiario.
- Las necesidades del beneficiario

Ver ANEXO 7.

3.5. Gestión de los Recursos

La dirección de la institución determinó y garantizó proporcionar los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad, y mejorar continuamente su eficacia.
- Aumentar la satisfacción del beneficiado mediante el cumplimiento de sus requisitos.

3.5.1. Recursos Humanos.

La dirección garantizó que el personal que realice trabajos que afecten la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

Para ello se desarrollaron los siguientes rubros con la finalidad de cubrir los requerimientos de la norma ISO 9001:2008.

3.5.1.1. Organigrama.

La dirección definió las áreas de la institución, así como los responsables de las mismas por niveles jerárquicos en orden descendiente, partiendo de la alta dirección.

Una vez definido el organigrama, se procedió a comunicarlo al personal de todos los niveles mediante una reunión de carácter informativa, cuya finalidad era que comprendieran la importancia de establecer un organigrama en la institución, y su identificación en el mismo.

Ver organigrama en el punto 2.1.11, ilustración 1 de la presente tesis.

3.5.1.2. Perfiles de Puesto

La dirección garantizó que los perfiles de puesto de las áreas de suministros, selección y almacén se desarrollaran en base a los requerimientos establecidos en la norma ISO 9001:2008, siendo estos:

- Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto.
- Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria.
- Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- Asegurarse que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.

- Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

Para cubrir los requerimientos mencionados, los perfiles de puesto se desarrollaron en tres etapas, siendo estas:

- Desarrollo de un catálogo de habilidades del personal de las áreas de suministros, selección y almacén.
- Definición de las actividades, responsabilidades, herramientas de trabajo y áreas definidas para la realización de las funciones de cada puesto.
- Definición rigurosa de la educación, formación, habilidades y experiencia requeridas para cada puesto.

Seguido de esto, se realizó una evaluación del personal que desempeñaba cada puesto con la finalidad de garantizar que cubrían los requerimientos establecidos en sus perfiles.

Al término de la evaluación, fue necesario desarrollar una metodología para la detección de necesidades de capacitación para el personal que no cubría los requerimientos establecidos en su perfil de puesto.

Finalmente se procedió a desarrollar un programa de capacitaciones que fortaleciera las debilidades de la institución en diferentes temáticas. Se mantuvo constancia de la impartición de las mismas en las que destaca la siguiente información:

- Fecha de capacitación
- Tema de capacitación
- Nombre, firma y puesto del personal capacitado
- Duración de la capacitación

Ver ANEXOS 8 al 17.

3.5.2. Infraestructura

La dirección determinó, proporcionó y mantuvo la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. De acuerdo a la Norma ISO 9001:2008, la infraestructura incluye:

- Edificios, espacios de trabajo y servicios asociados.
- Equipo para los procesos (tanto hardware como software).
- Servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información)

Para garantizar el buen funcionamiento de la infraestructura que posee la institución, fue necesario desarrollar planes de mantenimiento para los edificios e instalaciones, para el equipo y materiales, para los equipos de cómputo y para el hardware y software. De esta forma, se dio mantenimiento preventivo en lugar de correctivo, favoreciendo el ciclo de vida útil de estos elementos que le permiten a la institución brindar un servicio eficiente y de calidad.

Ver ANEXOS 18 al 22.

3.5.3. Ambiente de Trabajo.

La dirección determinó y gestionó el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto. Para ello, fue necesario desarrollar y aplicar una encuesta que determinara la percepción del clima laboral de los empleados de la institución, en todos sus niveles. Dicha encuesta cubre los siguientes 4 tópicos:

- Motivación
- Comunicación
- Liderazgo
- Percepción de la organización

El objetivo final de la encuesta es arrojar resultados que la dirección pueda analizar para tomar las acciones necesarias que hagan sentir al personal cómodo en su trabajo

e identificado con la institución en el entendido de que la deficiencia en alguno de los 4 tópicos mencionados anteriormente puede perjudicar de manera indirecta la calidad de los productos y servicios, y afectar la percepción de los beneficiarios hacia la institución.

Ver ANEXO 23.

3.6. Prestación del Servicio.

La institución debe planificar y llevar a cabo sus actividades, y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Para ello, se establecieron los procedimientos necesarios para hacer llegar el producto a manos de los beneficiados, teniendo en consideración en primera instancia la política y los objetivos de la calidad, los recursos de materiales y equipo, las actividades de verificación y seguimiento, así como los criterios de aceptación del servicio.

3.6.1. Requisitos Relacionados con el Producto.

La dirección determinó y garantizó el cumplimiento de los requisitos relacionados con el producto. De acuerdo a la Norma ISO 9001:2008, tales requisitos son:

- Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto cuando sea conocido.
- Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto.
- Cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.

Para cubrir estos requerimientos, fue necesario desarrollar y aplicar una encuesta de satisfacción del beneficiario para conocer sus expectativas en cuanto al producto y el servicio que les ofrece la institución. Dicha encuesta se aplicó a los titulares del padrón de beneficiados, y sus resultados se evaluaron minuciosamente para extraer la información de valor que represente las necesidades y expectativas de los mismos.

Ver ANEXOS 24 y 25.

3.6.2. Identificación y Trazabilidad.

La institución determinó medidas para la identificación y trazabilidad del producto durante su cadena logística en las áreas operativas.

Debido a la naturaleza de la institución, la identificación y trazabilidad se realiza por etapas. La primera comienza en el área de recepción, en donde las donaciones se clasifican de acuerdo al donador de procedencia, al tipo de producto, a sus cantidades y a la fecha de recepción, para ello se mantienen registros de tal información tanto en medios impresos como electrónicos.

La segunda etapa se realiza en el área de selección, donde se mantiene exactamente la misma información que en la primera etapa, la única diferencia es que en esta sección, se realiza una relación del producto no conforme por donador.

La tercera etapa se realiza en el área de almacén, pero debido a que no es funcional para la institución almacenar el mismo tipo de producto en diferentes ubicaciones para mantenerlo separado por donador, se realiza una trazabilidad distinta. Esta consiste en identificar el producto a través de un software especializado que muestra su localización en el almacén, el inventario de productos existentes, y un catalogo de beneficiarios. Mediante los formatos de salida de almacén, queda registrada la información de los beneficiarios a los cuales se les distribuyó alimento de acuerdo a su tipo.

3.6.3. Preservación del Producto.

La institución tomó medidas para garantizar la preservación del producto durante sus procesos logísticos internos, y la distribución del mismo al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2008 en cuanto a que la preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección.

Para garantizar el cumplimiento de los requisitos de la norma, la dirección tomó responsabilidad en cuanto a las carencias de equipo y material necesario para las buenas prácticas en el manejo de alimentos.

Para ello, la dirección realizó inversión en infraestructura mediante el abastecimiento de cajas plásticas con características adecuadas para la manipulación los distintos tipos de productos que maneja la institución, con la finalidad de cuidar la inocuidad alimentaria y evitar la contaminación cruzada de los medios de carga.

El abastecimiento de tarimas plásticas fue otra adquisición estratégica que ayudo significativamente al traslado eficiente de los productos dentro de las áreas, reduciendo tiempos en dichas actividades, permitiendo una mayor organización en las áreas de selección y almacén, y garantizando la inocuidad alimentaria al no dejar el producto directamente sobre el piso. La cámara de refrigeración ayuda a mantener los productos perecederos en buen estado, prolongando la preservación de los mismos y evitando pérdidas innecesarias.

3.6.4. Equipos de Seguimiento y Medición.

La institución determinó medidas para garantizar que el seguimiento y la medición de los equipos y herramientas de trabajo se realizaran de manera coherente con los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2008. Es por ello que para asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

- Calibrarse o verificarse.
- Ajustarse o reajustarse según sea necesario.
- Estar identificado para poder determinar su estado de calibración.
- Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de medición.
- Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Para ello, se establecieron planes de mantenimiento a intervalos planificados para garantizar la verificación y validación de los equipos de medición de la institución, y asegurar un funcionamiento preciso y eficaz de los mismos.

Ver ANEXOS 18 al 22.

3.7. Medición, Análisis y Mejora.

La institución planificó e implementó los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos del producto.
- Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto comprendió la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas de los mismos.

3.7.1. Satisfacción del Cliente.

La dirección realizó el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización, esto se hizo como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad.

Los métodos para obtener y utilizar dicha información, se establecieron mediante la aplicación de una encuesta a los beneficiarios, que se realiza a intervalos planificados, y cuya finalidad es retroalimentar el servicio que han estado percibiendo de la institución en cuanto a la calidad de los productos y del servicio que reciben en su despensa semanalmente. El análisis de los datos arrojados permitirá a la dirección tomar decisiones y acciones de mejora para evitar la aparición de no conformidades.

Ver ANEXO 25.

3.7.2. Auditoría Interna.

La institución llevó a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la institución.
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Para ello fue necesario que el personal de mayor jerarquía de la institución, es decir, los coordinadores de áreas, tomaran un curso de auditor interno para poder comprender los lineamientos que la norma pide abarcar en dicho ejercicio, y que a su vez les brindara las herramientas para bajar dicha información al personal al resto de los niveles de la institución. El curso de auditor interno tuvo una duración de 24 horas.

El siguiente paso fue desarrollar un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, desarrollar los registros y determinar la metodología para informar al personal de todos los niveles los resultados de las mismas.

Posteriormente, se procedió a planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar. Se definieron también los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología. De igual forma se realizó la selección del equipo auditor.

Durante los ejercicios de auditoría, se aseguró la objetividad e imparcialidad del proceso, teniendo especial cuidado en que los integrantes del equipo auditor no auditaran su propia área. Se mantuvieron registros de las auditorías, y de sus resultados.

Finalmente se hizo el compromiso con los responsables de las áreas auditadas de asegurar que se realizaran las correcciones y se tomaran las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y

sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

Ver ANEXOS 26 al 30.

3.7.3. Seguimiento y Medición de Procesos y Productos.

3.7.3.1. Seguimiento y Medición de los Procesos.

La institución se aseguró de establecer algunos formatos de control que ayudan a identificar y registrar anomalías, o no conformidades en la ejecución de los procedimientos por fallas, descuidos o negligencia del personal operativo.

Los formatos que se elaboraron para este cometido son:

- *Bitácora semanal de kilometraje.* Muestra el recorrido de los vehículos para realizar el acopio diario, la variabilidad en la distancia recorrida de un lugar a otro contra el establecido anteriormente, señala la desviación del chofer del vehículo a otras actividades ajenas a las programadas.
- *Canalizaciones indirectas AMBA.* Muestra el costo por kilogramo consecuente de acopiar alimento procurado por la Asociación Mexicana de Bancos de Alimentos.
- *Evaluación de distribución de despensas.* Encuesta realizada a los beneficiados en comunidad para evaluar al chofer en sus actividades de entrega y supervisión durante la repartición de despensas.
- *Reporte de kg acopiados.* Reporte que acumula la entrada de alimento en kilogramos de manera mensual, para conocer el estado del acopio y compararlo contra las metas establecidas por la dirección.
- *Concentrado diario de acopio y selección de mercado.* Reporte diario que muestra las entradas de alimento proveniente del mercado de abastos, y lo correspondiente a producto no conforme.

- *Nota de entrada a almacén.* Reporte diario que muestra las entradas de alimento provenientes de tiendas de autoservicio u otros donadores, y lo correspondiente a producto no conforme.
- *Nota de salida de alimento.* Reporte diario que especifica las salidas de alimento para otorgar a los grupos de beneficiados en comunidad, o en las instalaciones de la institución.

De igual forma, fue necesario implementar un sistema de control de inventarios para monitorear las existencias en el almacén y facilitar el registro y la consulta de entradas y salidas.

Ver ANEXOS 45 al 65.

3.7.3.2. Seguimiento y medición del producto.

El producto debe de cumplir con los requerimientos establecidos en manual de identificación de producto no conforme. Esta identificación se encuentra en tres momentos en el proceso operativo. El primero se revisa y clasifica en el área de selección al ser estas actividades su objetivo principal, El segundo momento se encuentra en el área de almacén al realizar el procedimiento de armado de despensas, esta verificación es más superficial al ser solamente de manera visual. El tercer momento de verificación se realiza al momento de sacar el producto al área de distribución dentro del Banco de Alimentos de Morelia o cuando el producto es cargado a los vehículos que lo transportaran a la comunidad.

Ver ANEXO 31.

3.7.4. Control de Producto No Conforme.

La institución se aseguró de que los productos que no sean conformes con los requisitos del beneficiario, se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionados.

Para ello fue necesario desarrollar un procedimiento documentado que definiera los controles, las responsabilidades y las autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme. Los lineamientos que abarca dicho procedimiento se refieren a lo siguiente:

- Tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- Autorizar su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el beneficiario.
- Tomar acciones para impedir su uso no intencionado.
- Tomar acciones apropiadas a los efectos reales y potenciales de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega, o cuando ya ha comenzado a usarse.

El paso siguiente fue desarrollar los formatos pertinentes para los registros pertinentes del producto no conforme, de tal manera que reflejaran evidencia de su control y adecuado manejo.

Se desarrolló también un manual de identificación de producto no conforme que sirviera de guía para el personal de las áreas que tienen contacto directo con el manejo del alimento, y se aseguró que dicho manual fuera entendible para todos los niveles de la organización, por lo que se diseñó a base de imágenes que reflejaran, por tipo de producto, las principales características de las no conformidades.

Posteriormente, se capacitó por etapas al personal en la identificación y manejo del producto no conforme, comenzando por los rangos más altos del organigrama, y continuando en orden descendente. Se mantuvo constancia de las capacitaciones, en las que destaca la siguiente información:

- Fecha de capacitación.
- Tema de capacitación.
- Nombre, firma y puesto de las personas capacitadas.
- Duración de la capacitación

Ver ANEXOS 31 al 33.

3.7.5. Análisis de datos.

La institución determinó, recopiló y analizó los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua. Para ello, se incluyeron los datos generados del resultado del seguimiento y medición y cualquier otra fuente pertinente.

Para el análisis de datos la norma ISO 9001:2008 específica que se debe proporcionar información sobre:

- La satisfacción del cliente.
- La conformidad con los requisitos del producto.
- Las características y tendencias de los proceso y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.

El sistema de gestión de la calidad se evaluó continuamente, y en casos necesarios, se tomaron las decisiones pertinentes para corregir factores que continuamente generaban no conformidades, o que podrían generarlas si no se prevenían a tiempo. La dirección, tomó responsabilidad en este rubro mediante el seguimiento y la supervisión continuos del sistema, y los cambios efectuados se monitorearon para verificar la eficacia de las acciones tomadas.

3.7.6. Acciones Correctivas.

La institución tomó acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que volvieran a ocurrir. La dirección se aseguró de que las acciones correctivas fueran apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Para lograr esto, fue necesario desarrollar un procedimiento documentado de acciones correctivas que definiera los siguientes requisitos:

- Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).
- Determinar las causas de las no conformidades.

- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

De igual forma, fue necesario desarrollar también formatos pertinentes para registrar la información correspondiente a las acciones correctivas.

Las causas de las acciones correctivas se determinaron haciendo uso de una de las 7 herramientas de la calidad, como lo fue el diagrama de Ishikawa. Una vez detectadas las posibles causas del problema, se plantearon a la dirección las posibles soluciones, y a través de reuniones de evaluación de las mismas, se aprobaron aquellas que se consideraron más eficientes.

Luego de aplicar las soluciones, se registraron los resultados de las acciones tomadas en los formatos pertinentes, y el personal responsable de cada área adoptó la responsabilidad de evaluar la eficacia de dichas acciones solo observando si el problema no se volvía a presentar, y en caso contrario, notificar al personal pertinente para la aplicación de otras posibles soluciones.

Ver ANEXOS 34 y 35.

3.7.7. Acciones Preventivas

La institución determinó acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. La dirección se aseguró de que las acciones preventivas fueron apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Para lograr esto, fue necesario desarrollar un procedimiento documentado de acciones correctivas que definiera los siguientes requisitos:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de las no conformidades.

- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

De igual forma, fue necesario desarrollar también formatos pertinentes para registrar la información correspondiente a las acciones preventivas.

Las acciones preventivas potenciales se determinaron haciendo uso de la observación y análisis, siendo conscientes de los requisitos de la norma respecto a los puntos débiles de la institución para cubrir dichos requerimientos.

Una vez detectadas las acciones preventivas potenciales, se procedió a determinar sus causas haciendo uso de una de las 7 herramientas de la calidad, como lo fue el diagrama de Ishikawa. Posteriormente se plantearon a la dirección las posibles soluciones, y a través de reuniones de evaluación de las necesidades de la institución, se acordó aplicar aquellas que se consideraron más eficientes.

Seguido de esto, se registraron las acciones preventivas en los formatos pertinentes como un compromiso que la dirección adquirió de que estaba dispuesta a cumplirlos a un plazo determinado, con la finalidad de prevenir la aparición de no conformidades. Finalmente se debía evaluar y registrar la eficiencia de las acciones aplicadas.

Ver ANEXOS 36 y 37.

Capítulo 4 : REVISIÓN TÉCNICA

4.1. Introducción

En este capítulo se hace una descripción general del modo de operación del Banco de Alimentos de Morelia en las áreas operativas en las que se realiza el manejo del alimento, previo a la implementación del sistema de gestión de la calidad. Posteriormente, se muestran las mejoras aplicadas a dichas áreas y sus procedimientos, después de la implementación del sistema de gestión de la calidad. Todo esto con la finalidad de exponer claramente los beneficios de la aplicación estratégica de esta herramienta para el buen funcionamiento de la institución.

4.2. Áreas operativas del Banco de Alimentos de Morelia

La institución cuenta con tres áreas principales para el manejo del producto:

- Suministros
- Selección
- Almacén

Estas interactúan entre sí y determinan la logística del producto, desde el acopio hasta la distribución del mismo a los beneficiarios. A continuación se realiza la descripción detallada del funcionamiento de las mismas, en las que se muestra ordenadamente el antes y el después del modo de operación de cada una de las áreas y sus procedimientos, en caso de que aplique.

4.2.1. Suministros

Esta área se encarga de realizar la función de acopio de alimento y otros productos en las diversas fuentes de donación con que cuenta la institución, así como de la distribución del mismo las comunidades en zonas urbanas y rurales, mediante procedimientos eficientes que determinen los lineamientos de calidad que se deben cumplir para las buenas prácticas del manejo del producto.

4.2.1.1. Funcionamiento Previo a la Implementación del Sistema de la Calidad.

En cuanto a la función de acopio, no existían procedimientos establecidos ni documentados, el personal tampoco estaba capacitado para ello, por lo que la realización de esta actividad se hacía en base al conocimiento empírico adquirido con la experiencia del tiempo laborando en la institución.

Debido a la falta de capacitación antes mencionada, el personal incurría en un manejo inadecuado del producto, lo que ocasionaba pérdidas innecesarias y contaminación cruzada por derrames ocasionados por rupturas de empaques. De igual forma, el personal no tenía noción de la importancia de la inocuidad alimentaria, por lo que no clasificaban los productos de acuerdo a su tipo en el vehículo recolector.

El tiempo programado para la función de acopio se prolongaba más de lo establecido, y como consecuencia de los retrasos, las áreas de recibo, selección y almacén se saturaban de trabajo acumulado, las tareas se realizaban incorrectamente debido a las prisas, y las jornadas de trabajo se extendían más de lo establecido, por lo que el personal se mostraba rebelde e inconforme, y había conflictos entre ellos constantemente.

Las funciones y responsabilidades del personal no estaban documentadas, lo que causaba confusión y en algunas ocasiones rebeldía al acatar órdenes desusadas superiores.

El parque vehicular se encontraba en muy mal estado, las unidades estaban muy deterioradas debido a que solo se les daba mantenimiento correctivo y no preventivo. Esto ocasionaba que el costo de operación de las unidades se triplicara, y el tiempo de inactividad por reparación de algunas de ellas se extendía considerablemente, lo que entorpecía la función de acopio, prolongando los tiempos de ejecución de actividades más de lo usual.

La toma de decisiones del encargado del área se realizaba de manera arbitraria, debido a que la carga excesiva de trabajo operativo no le permitía enfocarse a actividades estratégicas para la generación de metas de su área, o de indicadores para medir la eficiencia de los procedimientos. Esto propiciaba un ambiente negativo de trabajo en el personal bajo su cargo, ya que no sentían responsabilidad por realizar sus labores bajo lineamientos establecidos, por lo que no realizaban trabajos con calidad.

Respecto a la distribución del producto a las comunidades foráneas, además de los problemas antes mencionados, destacan también la impuntualidad de la entrega en los lugares programados. Se incurría en pérdidas innecesarias de productos durante su manipulación y traslado, por lo que el alimento se entregaba en mal estado. Por otra parte el personal responsable de la distribución mostraba resistencia a cooperar durante esta actividad, y los beneficiarios tenían que hacer el trabajo por sí solos.

4.2.1.2. Funcionamiento Posterior a la Implementación del Sistema de la Calidad.

Para el área de suministros las mejoras después de la implementación del sistema de gestión de la calidad fueron las siguientes:

- Desarrollo y documentación de perfiles de puesto.
- Generación de indicadores para la medición de la eficacia de los procesos de acopio y distribución, tales como:
 - Indicador mensual de kilogramos acopiados.
 - Indicador mensual de costo de distribución por kilogramo.
 - Indicador mensual de costo de distribución por beneficiario.

- Indicador mensual de costo operativo.
- Desarrollo y documentación de reglamento del área.
- Personal capacitado para la realización de sus funciones.
- Desarrollo y aplicación de formatos de control.
- Desarrollo y documentación de procedimientos del área.

A continuación se realiza una descripción detallada de los procedimientos del área de suministros, así como la definición de sus responsables.

4.2.1.3. Procedimiento de Acopio.

Principales fuentes de donación de la institución:

- Tiendas de Autoservicio (TA).
- Mercado de Abastos (MA).
- Empresas de cobertura nacional con centros de distribución (CEDIS) locales.

La Ilustración 5, muestra el diagrama de flujo para el procedimiento de Acopio de alimentos y otros productos en tiendas de autoservicio, en el mercado de abastos y en empresas locales.

Acopio de Alimentos y Otros Productos

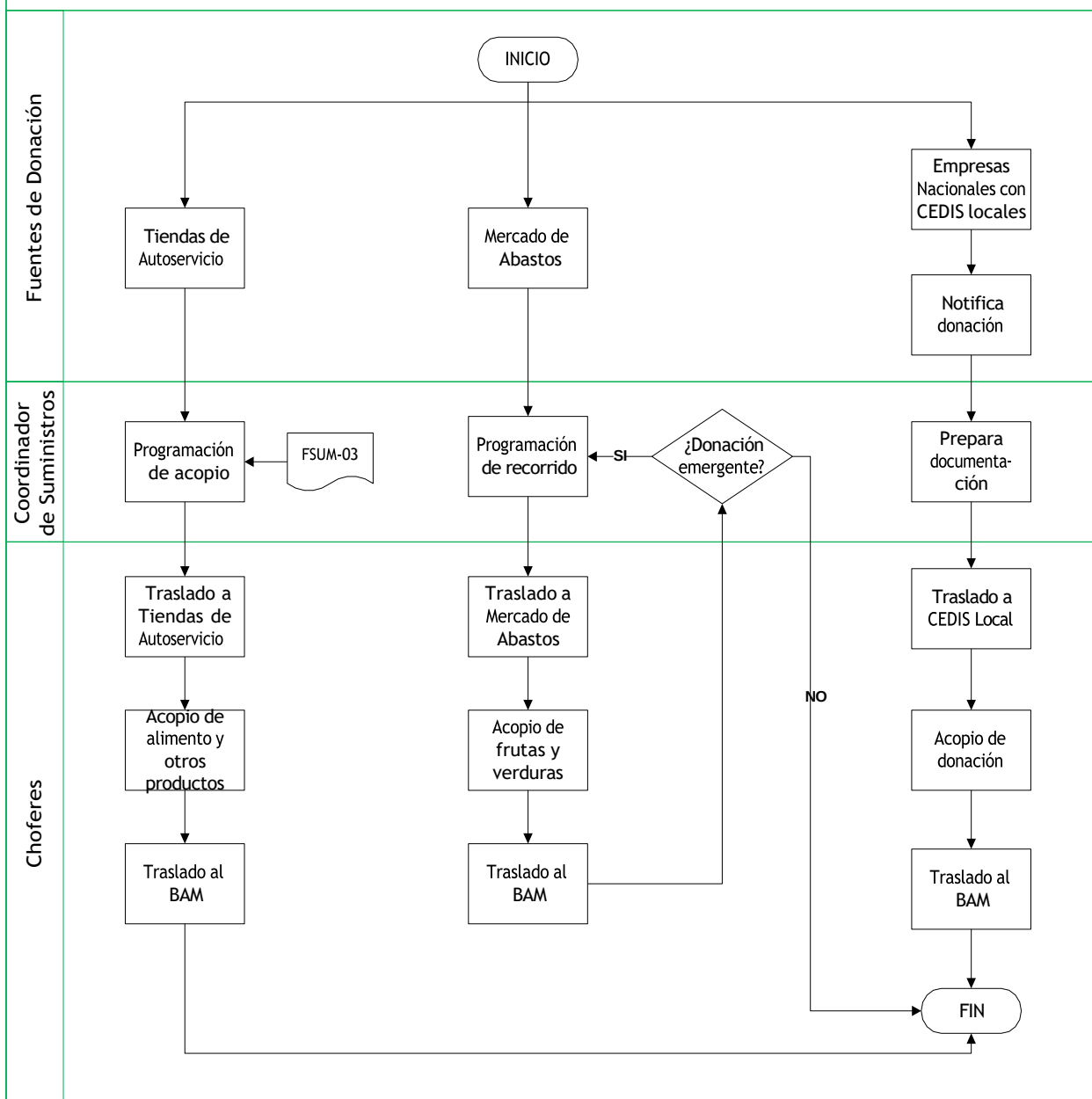


Ilustración 5: Diagrama de flujo del procedimiento de Acopio de alimentos y otros productos.

Descripción de Actividades:

I. Acopio en Tiendas de Autoservicio (TA)

a. Programación de acopio

- i. El *coordinador de suministros* elabora la programación semanal de tiendas de autoservicio (ver FSUM-03) y la difunde a los choferes.

b. Traslado a Tienda de Autoservicio

- i. El *chofer* prepara cajas plásticas para el acopio.
- ii. El *chofer* se traslada a la TA correspondiente a la programación.
- iii. El *chofer* firma registro de entrada a TA.

c. Acopio de alimento y otros productos

- i. El *chofer* acopia el producto en donación en los siguientes departamentos: Fruta y verdura, Panadería y Abarrote.
- ii. El *chofer* pesa el producto acopiado en cada departamento en el área de recibo de la TA.
- iii. El *encargado de prevención de TA* verifica el peso del producto.
- iv. El *chofer* carga el producto al vehículo.
- v. El *chofer* elabora y entrega la nota de salida de TA al encargado de prevención.
- vi. El *encargado de prevención de TA* sella la nota de salida de.
- vii. Nota: El *chofer* debe firmar documentación que la TA pudiera solicitarle como evidencia del producto entregado.
- viii. El *chofer* firma el registro de salida de TA.
- ix. El *chofer* evalúa si hay otra TA programada para acopio.

¿Hay otra TA programada?	Entonces
Si	Regresa al punto I.b.ii
No	Continúa en el punto I.d.i

- d. Traslado al Banco de Alimentos de Morelia (BAM)
 - i. El *chofer* se traslada al BAM para la descarga del producto.

II. Acopio en Mercado de Abastos (MA)

- a. Programación de Recorrido
 - i. El *coordinador de suministros* programa la función de acopio en MA y asigna choferes.
- b. Traslado a Mercado de Abastos
 - ii. El *chofer* prepara cajas plásticas para el acopio.
 - iii. El *chofer* se traslada al Mercado de Abastos.
- c. Acopio de Frutas y Verduras
 - i. El *chofer* solicita donación local por local en los cuadrantes asignados del MA.
 - ii. El *chofer* carga el producto acopiado al vehículo.
 - iii. El *chofer* continúa acopiando hasta finalizar su recorrido o llenar su vehículo.
- d. Traslado al Banco de Alimentos de Morelia (BAM)
 - i. El *chofer* se traslada al BAM para la descarga del producto.
- e. Donación emergente
 - i. El *coordinador de suministros* canaliza las donaciones emergentes surgidas en el MA a los choferes disponibles para acopio.

¿Surge donación en MA?	Entonces
Si	Regresa al punto II.a.i
No	Fin

- III. Acopio en empresas de cobertura nacional con CEDIS locales.
- a. Notificación de donación
 - i. El *donador* solicita al BAM recoger donación.
 - b. Preparación de documentación
 - i. El *coordinador de suministros* entrega al chofer la canalización AMBA del producto por acopiar.
 - c. Traslado al sitio de donación
 - i. El *chofer* prepara cajas plásticas para el acopio.
 - ii. El *chofer* se traslada al sitio de donación.
 - d. Acopio de alimento
 - i. El *chofer* se reporta con el encargado de almacén de la empresa y le entrega la canalización AMBA.
 - ii. El *encargado de almacén* entrega el producto y emite la nota de salida de almacén al chofer.
 - iii. El *chofer* cuenta el producto para asegurarse que coincida con la nota de salida de almacén.

¿Coinciden?	Entonces
Si	Continúa en el punto III.e
No	Continúa en el punto III.d.iv

- iv. El *chofer* hace la aclaración con el encargado de almacén para hacer los ajustes correspondientes.
 - v. El *chofer* firma de conformidad en la nota de salida de almacén.
- e. Traslado al Banco de Alimentos de Morelia (BAM)
- i. El chofer se traslada al BAM para la descarga del producto.

4.2.1.4. Procedimiento de Distribución.

La Ilustración 6, muestra el procedimiento de distribución de alimento y otros productos con destino a comunidades en zonas urbanas y rurales del municipio de Morelia.

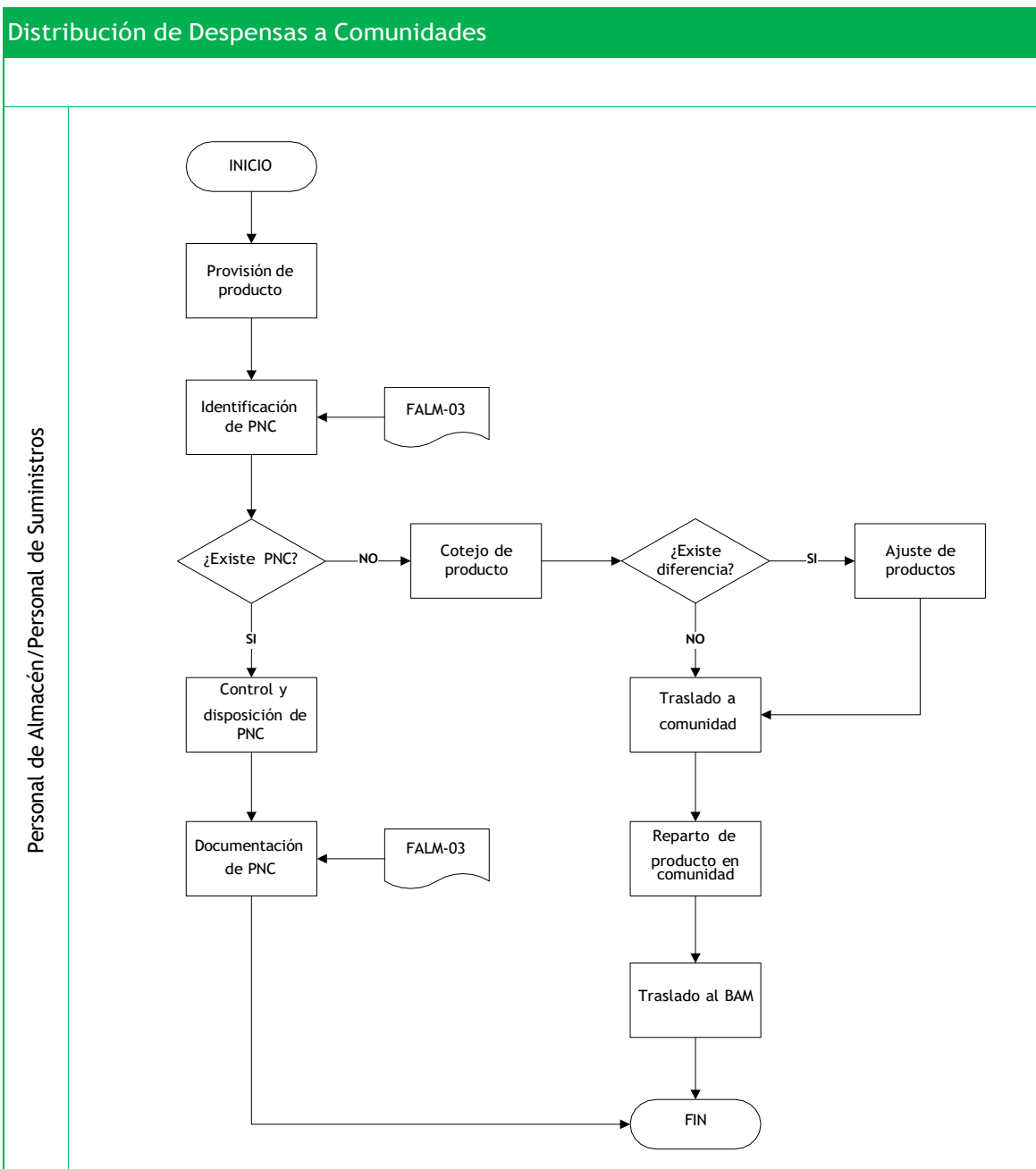


Ilustración 6: Diagrama de flujo del procedimiento de distribución de despensas a comunidades en zonas urbanas y rurales del municipio de Morelia.

Descripción de Actividades

I. Provisión de producto

- a. El *auxiliar de almacén* dispone del producto para entregarlo al chofer responsable de la ruta.
- b. El *auxiliar de almacén* entrega la nota de salida de alimento (ver FALM-01) y en caso de que aplique la nota de salida de no alimento (ver FALM-02).
- c. El *chofer y su auxiliar* cargan el producto al vehículo.

II. Identificación de Producto No Conforme (PNC)

- a. El *chofer* realiza una inspección visual del producto para detectar PNC.

Nota: La identificación de PNC se lleva a cabo de acuerdo a lo establecido en el Manual de Identificación de PNC (ver MSGC-01).

¿Hay PNC?	Entonces
Si	Continúa en el punto III
No	Continúa en el punto V

III. Control y disposición de Producto No Conforme (PNC)

- a. El *chofer* solicita la reposición de PNC por producto apto para consumo.
- b. El *auxiliar de almacén* separa el PNC del resto del producto y lo reporta al nutriólogo y encargado de almacén.
- c. El *encargado de almacén* confina el PNC en el área de almacén para darle el tratamiento correspondiente de acuerdo a su naturaleza tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 2. Control y disposición de Producto No Conforme

Categoría	Tipo de producto	Acción	Destino final
Productos alimenticios	Pan	Traslado a almacén temporal de merma.	Desecho o venta de desperdicios.
	Fruta y verdura		
	Productos procesados (refrigerados y no refrigerados)	Traslado al área de almacén para su confinamiento.	Destrucción y desecho.
Productos no alimenticios	Varios	Destrucción y desecho a basura	Destrucción y desecho.

IV. Documentación de Producto No Conforme (PNC)

- a. El *nutriólogo de almacén* elabora la nota de salida de PNC (ver FALM-03).

V. Cotejo de producto

- a. El *chofer* inspecciona que no existan diferencias entre el producto y la nota de salida de alimento (ver FALM-01) o en caso de que aplique, la nota de salida de no alimento (ver FALM-02).

¿Coincide producto con Nota de Salida?	Entonces
No	Continúa en el punto VI
Si	Continúa en el punto VII

VI. Ajuste de productos

- a. El *chofer* solicita al *auxiliar de almacén* la reposición del producto.
- b. El *auxiliar de almacén* hace los ajustes físicos y de ser necesaria una modificación en las notas de salida (ver FALM-01 y FALM-02) la registra en la misma e informa al encargado de almacén para evitar alterar el inventario del sistema.

VII. Traslado a comunidad

- a. El *chofer* firma las notas de salida (ver FALM-01 y FALM-02) como evidencia de conformidad con el producto recibido.
- b. El *chofer* se traslada a la comunidad correspondiente.

VIII. Reparto de producto en comunidad

- a. El *chofer* separa y entrega el producto de acuerdo a las cantidades especificadas en las notas de salida (ver FALM-01 y FALM-02) de acuerdo a la población del grupo comunitario correspondiente.
- b. El *chofer* entrega las notas de salida (ver FALM-01 y FALM-02) a la encargada de grupo.
- c. La *encargada de grupo* inspecciona que no existan diferencias entre el producto recibido y las nota de salida (ver FALM-01 y FALM-02).
- d. La *encargada de grupo* registra al reverso de la nota de salida (ver FALM-01 y FALM-02) las diferencias encontradas.

¿Coincide producto con Nota de Salida?	Entonces
No	Continúa en el punto VIII.e
Si	Continúa en el punto VII.f

- e. La *encargada de grupo* firma la nota de salida (ver FALM-01 y FALM-02) de conformidad con el producto recibido.
- f. El *chofer* supervisa el reparto de producto del grupo comunitario.
- g. La *tesorera comunitaria* entrega el pago de las notas de salida (ver FALM-01 y FALM-02) al chofer.

IX. Traslado al Banco de Alimentos de Morelia (BAM)

- a. El *chofer* se traslada al BAM y entrega el pago de las notas de salida (ver FALM-01 y FALM-02) al auxiliar de ingresos del área administrativa.
- b. El *auxiliar de ingresos* cobra y conserva las notas de salida de almacén (ver FALM-01 y FALM-02).

4.2.2. Selección

Esta área se encarga de recibir, identificar, separar y controlar el Producto No Conforme (PNC) del producto apto para uso o consumo mediante procedimientos eficientes que determinan los lineamientos de calidad que se deben cumplir para garantizar la inocuidad alimentaria y las buenas prácticas en el manejo del producto.

Principales fuentes de donación de la institución:

- Tiendas de Autoservicio (TA).
- Mercado de Abastos (MA).
- Empresas de cobertura nacional con Centros de Distribución (CEDIS) locales.

Se conforma por una sub área de recibo que tiene un procedimiento específico para su funcionamiento, y se describe a continuación.

4.2.2.1. Funcionamiento Previo a la Implementación del Sistema de la Calidad.

En cuanto a la función de recibo de productos, se operaba con un tiempo excesivo para la descarga del mismo, y sumado a la falta de capacitación del encargado, se incurría constantemente en pérdidas innecesarias de producto por el manejo inadecuado del mismo.

En esta área en particular, se presentaba un cuello de botella considerable debido a que el encargado de recibo y el encargado de selección tenían que compartir una misma báscula para pesar el producto y registrarlo en los formatos correspondientes, lo cual ocasionaba un retraso considerable en el proceso de selección del producto, y conflictos interpersonales entre los encargados.

El espacio mal distribuido, y la ubicación inadecuada de la báscula compartida, entorpecían considerablemente el flujo de la operación, propiciando el desorden, la confusión, la suciedad y la falta de espacio para que el propio personal circulase sin estar propenso a algún incidente.

La contaminación cruzada era un problema constante debido a la falta de capacitación del personal sobre el manejo de alimento y la inocuidad alimentaria, lo que ocasionaba que se acumularan productos sobre tarimas sin tener en cuenta su clasificación. También se incurría en pérdidas innecesarias de producto ocasionadas por escurrimientos y derrames de empaques rotos, consecuencia del manejo inadecuado del mismo.

Respecto al área de selección, además de los problemas mencionados anteriormente, se carecía de infraestructura para promover las buenas prácticas en el manejo del producto y la inocuidad alimentaria.

Las mesas de selección eran insuficientes y antihigiénicas. Por ser de material plástico con relieve en la superficie, se acumulaban residuos y eran más difíciles de limpiar adecuadamente, por lo que eran propensas a guardar bacterias y gérmenes peligrosos tanto para la salud del personal como para la de los beneficiarios.

De igual forma, dichas mesas no resultaban ergonómicas, ya que la altura de las mismas era inadecuada por ser más bajas de lo necesario, lo que ocasionaba que el personal realizara sus funciones en una postura encorvada, y al transcurrir el tiempo les generaba desgaste y agotamiento, por lo que su rendimiento disminuía considerablemente.

Por otra parte, no se contaba con una distribución física eficiente, ni con áreas delimitadas, por lo que el espacio se desaprovechaba y daba la sensación de ser insuficiente. Esto incurría en contaminación visual debido al desorden y suciedad acumulados. Por otro lado, se destinaba más espacio a maniobras del parque vehicular que al área de selección en sí, ya que las unidades tenían acceso directamente al área de operación para la descarga del producto, lo que ocasionaba contaminación cruzada y limitaba aún más el espacio.

La superficie del área era difícil de lavar y propiciaba el estancamiento de fluidos, generando malos olores, bacterias, gérmenes y plagas que perjudicaban la inocuidad alimentaria. Por otra parte, no se contaba con un área para lavar el equipo, materiales y

utensilios necesarios para la función de selección, por lo que se trabajaba con utensilios sucios ocasionando contaminación cruzada.

Tampoco se contaba con un espacio definido para la acumulación de desechos de producto no conforme, éste se mantenía disperso y ocasionaba un mal aspecto visual y promovía la aparición de plagas. Por otro lado, las tarimas, cajas plásticas, contenedores y demás utensilios se lavaban directamente en el suelo, lo que resultaba una práctica antihigiénica además de que el encharcamiento de fluidos propiciaba la contaminación cruzada.

4.2.2.2. Distribución Física previa del Área de Selección.

En la Ilustración 7 muestra la distribución física de área de selección previa a la implementación del sistema de gestión de calidad.

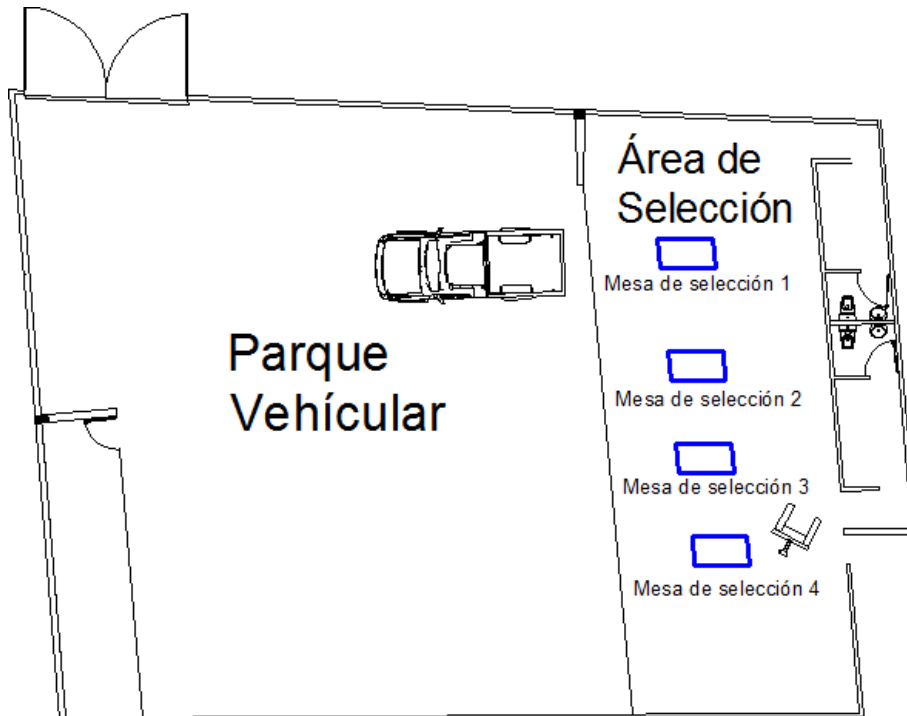


Ilustración 7: Distribución física previa del área de selección.

4.2.2.3. Funcionamiento Posterior a la Implementación del Sistema de la Calidad.

Para el área de selección las mejoras después de la implementación del sistema de gestión de la calidad fueron las siguientes:

- Desarrollo y documentación de perfiles de puesto.
- Desarrollo y documentación de reglamento del área.
- Personal capacitado para la realización de sus funciones.
- Adquisición de infraestructura para el adecuado manejo de alimento y fortalecimiento de la inocuidad alimentaria, tales como:
 - Mesas y silos de acero inoxidable.
 - Lavabo para garantizar el lavado diario de cajas plásticas y demás utensilios.
 - Dispensadores de jabón y gel antibacterial.
 - Karcher para lavado de equipo de trabajo y superficie del área.
 - Patines hidráulicos.
 - Bascula de piso y bascula móvil.
- Señalización y delimitación de áreas.
- Redistribución física del área y su documentación.
- Desarrollo y documentación de programas de limpieza y mantenimiento.
- Desarrollo y documentación de formatos de control.
- Desarrollo y documentación de procedimientos del área.

A continuación se realiza una descripción detallada de los procedimientos del área de selección, la definición de sus responsables y la redistribución física del área.

|

En la Ilustración 8 muestra la distribución física del área de selección posterior a la implementación del sistema de gestión de calidad.

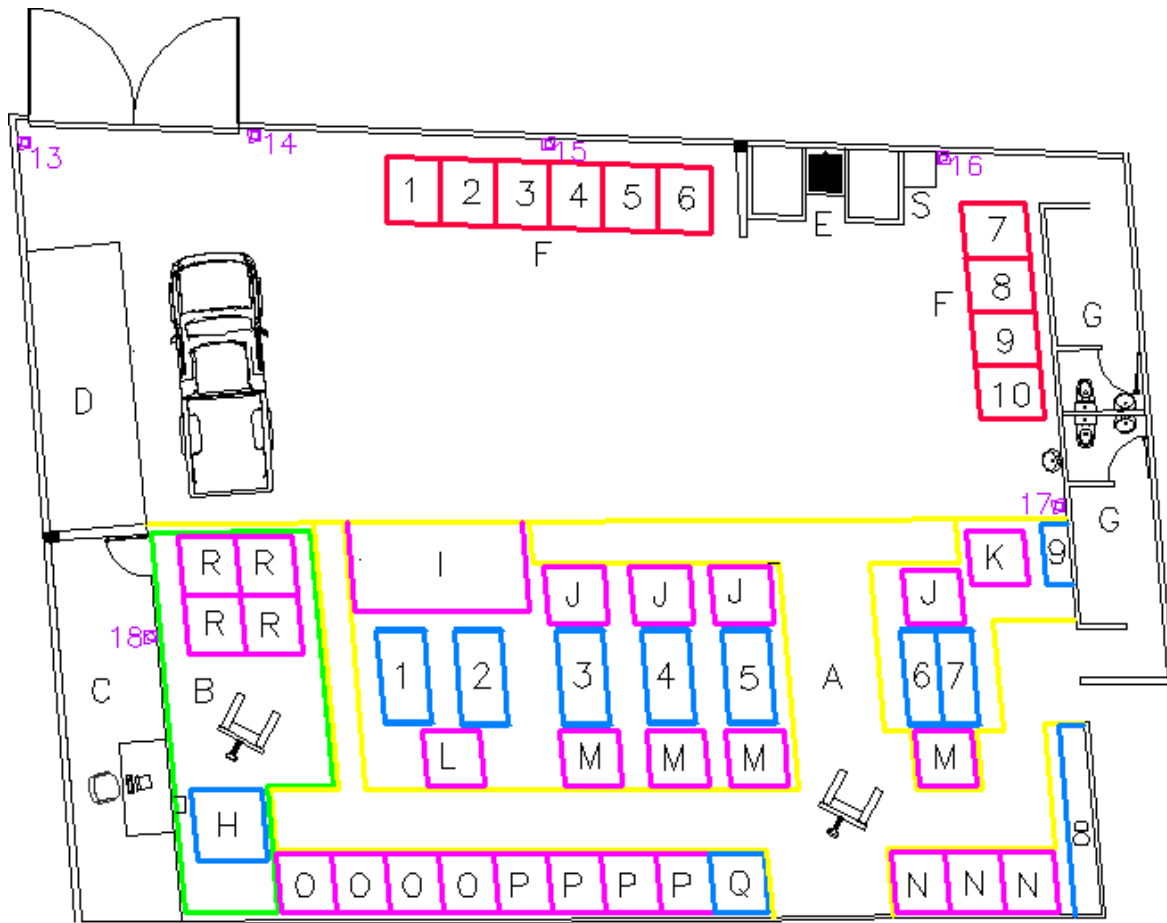


Ilustración 8: Distribución física actual del área de selección.

Tabla 3. Descripción del área selección actual.

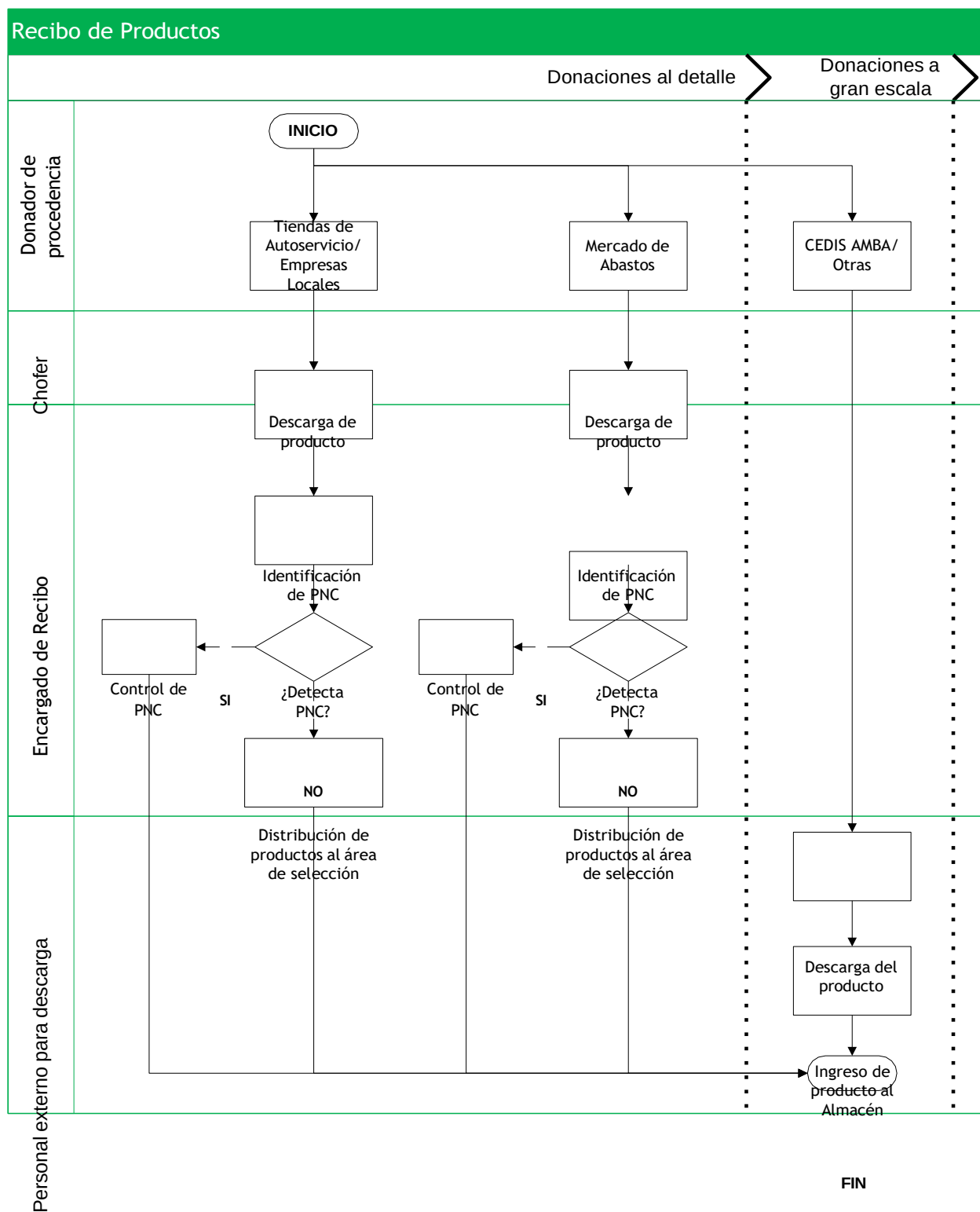
Pasillos	Descripción	Color
A	Área de selección.	Amarillo
B	Área de recibo.	Verde
C	Oficina suministros	----
D	Almacén temporal de merma	----
E	Área de lavado de cajas	----
F1 - F3	Almacén de tarimas	Rojo
F4 y F5	Almacén de cajas par acopio	Rojo
F6	Almacén de contenedores	Rojo
F7 - F10	Almacén de cajas limpias	Rojo
G	Sanitarios	----
H	Báscula de piso del área de recibo	Azul
I	Tarimas con pan a seleccionar	Magenta
J	Tarimas con fruta y verdura a seleccionar	Magenta
K	Tarima con producto no alimenticio a seleccionar	Magenta
L	Tarimas con pan seleccionado	Magenta
M	Tarimas con frutas y verduras seleccionado	Magenta
N	Tarimas con productos procesados refrigerados y no refrigerados a seleccionar	Magenta
O	Almacén temporal de tarimas con alimento a seleccionar	Magenta
P	Almacén temporal de tarimas con alimento seleccionado	Magenta
Q	Báscula móvil del área de selección	Azul
R	Área de descarga de producto	Magenta
S	Área de artículos de limpieza	----
1 y 2	Mesas de selección de pan	Azul
3 - 7	Mesas de selección de fruta y verdura	Azul
8	Mesa de selección de alimentos procesados	Azul
9	Mesa de selección de no alimento	Azul
	Trampa química para roedores	

4.2.2.5. Procedimiento de Recibo de Productos.

Tipos de recepción:

- Recepción de productos al detalle.
- Recepción de productos a gran escala o granel.

En la Ilustración 9 se detalla gráficamente el procedimiento de recepción de alimentos y otros productos.



Descripción de Actividades:

- I. Recibo de Productos de Tiendas de Autoservicio y otras Empresas Locales.
 - a. Descarga del producto
 - i. El *encargado de recibo* coloca tarimas para la descarga del producto en el área marcada.
 - ii. El *chofer* estaciona el vehículo en el área de descarga.
 - iii. El *chofer* entrega la nota de salida emitida por el donador al encargado de recibo.
 - iv. El *chofer* descarga el producto del vehículo clasificándolo en las tarimas de acuerdo a su tipo en: fruta y verdura, pan y abarrotes.
 - b. Identificación de Producto No Conforme (PNC)
 - i. El *encargado de recibo* realiza una inspección visual del producto para detectar PNC.
 - ii. El *encargado de recibo* evalúa que la mayor parte del producto contenido en su medio de carga (cajas, bolsas, contenedores, arpillitas, etc.) se encuentre fuera de especificaciones.

Nota: La identificación de PNC se lleva a cabo de acuerdo a lo establecido en el Manual de Identificación de PNC (ver MSGC-01).

¿Existe PNC?	Entonces
No	Continúa en el punto I.c
Si	Continúa en el punto I.d

- c. Control y disposición de Producto No Conforme (PNC)
 - i. El encargado de recibo separa el PNC del resto del producto.
 - ii. El encargado de recibo evalúa qué tipo de producto es para darle el tratamiento correspondiente.

Nota: Ver Tabla 2. Control y disposición de Producto No Conforme.

- d. Distribución de productos al área de selección
- El *encargado de recibo* pesa el producto de acuerdo a su tipo y lo compara con la información contenida en la nota de salida de TA.

¿Existen diferencias?	Entonces
Si	Continúa en el punto I.d.ii
No	Continúa en el punto I.d.iii

- El *encargado de recibo* registra los pesos reales al reverso de la nota de salida de TA y la entrega al encargado de selección.
- El *encargado de recibo* distribuye el producto de acuerdo a su tipo en las mesas de selección como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 4. Clasificación de productos en mesas de selección.

Tipos de Productos	No. De Mesa
Pan	1 y 2
Fruta y verdura	3,4,5,6 y 7
Refrigerados y no refrigerados	8
No alimenticios	9

II. Recibo de Productos de Mercado de Abastos.

La organización considera la recepción de productos proveniente de estas fuentes de donación como recepciones al detalle y corresponden a la categoría de fruta y verdura.

- Descarga de productos
 - El *encargado de recibo* coloca tarimas para la descarga del producto en el área marcada.
 - El *chofer* estaciona el vehículo en el área de descarga.
 - El *chofer* descarga el producto sobre las tarimas.

b. Identificación de Producto No Conforme (PNC)

- i. El *encargado de recibo* realiza una inspección visual del producto.
- ii. El *encargado de recibo* evalúa que la mayor parte del producto contenido en su medio de carga (cajas, bolsas, contenedores, arpillas, etc.) se encuentre fuera de especificaciones.

Nota: La identificación de PNC se lleva a cabo de acuerdo a lo establecido en el Manual de Identificación de PNC (ver MSGC-01).

¿Existe PNC?	Entonces
Si	Continúa en el punto II.c
No	Continúa en el punto II.d

c. Control y disposición de Producto No Conforme (PNC)

- i. El *encargado de recibo* separa el PNC del resto del producto.
- ii. El *encargado de recibo* evalúa qué tipo de producto es para darle el tratamiento correspondiente.

Nota: Ver Tabla 2. Control y disposición de Producto No Conforme.

d. Distribución de productos al área de selección

- i. El *encargado de recibo* pesa la fruta y verdura de acuerdo a su tipo.
- ii. El *encargado de recibo* llena el formato de Acopio en Mercado por Chofer (ver FSEL-02).
- iii. El *encargado de recibo* traslada las tarimas con producto a seleccionar a las mesas correspondientes de acuerdo a la distribución física del área de selección (ver FSEL-04).

III. Recibo de productos de CEDIS AMBA u otras fuentes de donación a gran escala.

La organización considera la recepción de productos provenientes de CEDIS AMBA como recepciones a gran escala. Las recepciones a gran escala se ingresan

directamente al área de almacén debido a la falta de capacidad y espacio en el área de selección.

- a. Descarga del producto
 - i. El *coordinador de suministros* organiza los recursos humanos y materiales disponibles para la descarga del producto.
- b. Ingreso de producto a Almacén
 - i. El *personal externo* realiza la descarga del producto y lo ingresa directamente al Almacén

4.2.2.6. Procedimiento de Selección.

En la Ilustración 10 se detalla gráficamente el procedimiento de Selección de Alimentos y otros productos.

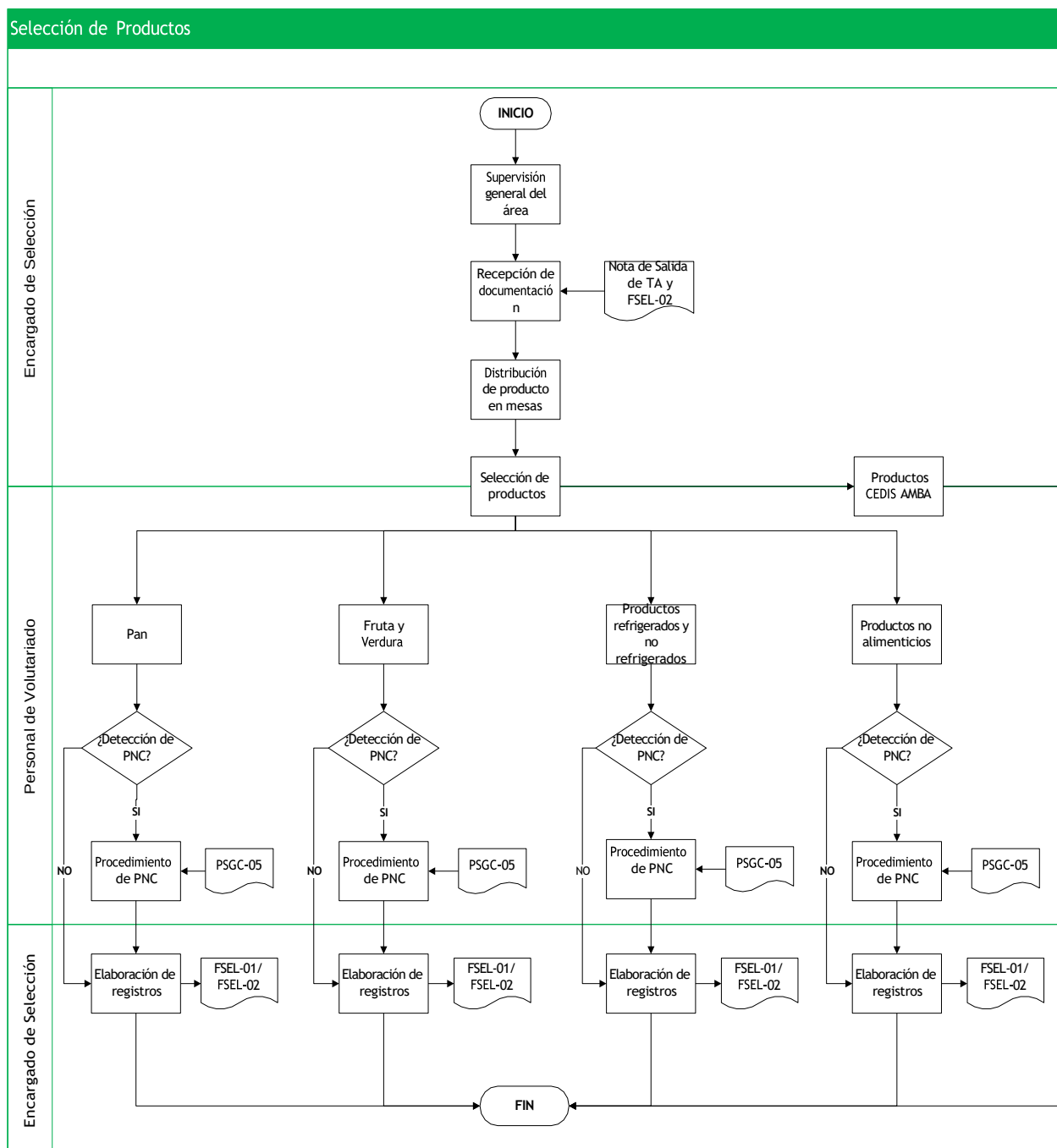


Ilustración 10: Diagrama de flujo del procedimiento de selección de productos alimenticios y no alimenticios.

Descripción de Actividades:

- I. Supervisión general del área
 - a. El *encargado de selección* supervisa el arreglo físico del mobiliario (acomodo de tarimas, cajas y mesas) para que se respete el flujo del proceso.
 - b. El *encargado de selección* supervisa la limpieza del material, equipamiento, y del área en general.
 - c. El *encargado de selección* supervisa que el personal de voluntariado utilice el equipo de higiene (cofia, cubre boca y guantes) durante el proceso.
- II. Recepción de documentación
 - a. El *encargado de selección* recibe del encargado de recibo la documentación correspondiente al donador.
 - i. Tienda de Autoservicio: Nota de Salida de TA.
 - ii. Mercado de Abastos: Acopio en Mercado por Chofer (ver FSEL-02).
- III. Distribución de productos en mesas de selección por donador
 - a. El *encargado de selección* supervisa que el encargado de recibo distribuya el producto en las mesas de selección.

Nota: Ver Tabla 2. Clasificación de productos en mesas de selección.
 - b. El *encargado de selección* supervisa que la selección del producto se lleve a cabo por donador.

Nota: no se deben mezclar productos provenientes de otros donadores.
- IV. Selección de productos de acuerdo a su tipo
 - a. Pan
 - i. El *personal de voluntariado* realiza una inspección del producto para identificación del PNC (ver MSGC-01).

¿Identifica PNC?	Entonces
Si	Continúa en el punto IV.a.ii
No	Continúa en el punto IV.a.v

- ii. El *personal de voluntariado* deposita el PNC en cajas plásticas para uso exclusivo de merma.
- iii. El *personal de voluntariado* traslada las cajas plásticas con desechos de PNC al almacén temporal de merma.
- iv. El *encargado de selección* supervisa que la merma se deseche y no se acumule para días posteriores.
- v. El *personal de voluntariado* clasifica y selecciona el pan apto para consumo de acuerdo a lo señalado en la siguiente tabla.

Tabla 5. Clasificación y proceso de selección del pan.

Tipo de Pan	Proceso de Selección	Ejecutor
1. Pan en charola	1.1 Coloca las charolas de pan en bolsas plásticas. Nota: el promedio es de 4 a 5 charolas por bolsa. 1.2 Marca en cada bolsa la cantidad de charolas que contiene. 1.3 Coloca las bolsas plásticas con producto seleccionado sobre tarimas o contenedores para su traslado al Almacén.	<i>Personal de voluntariado</i>
2. Pastel	2.1 Coloca los pasteles en cajas plásticas para uso exclusivo de los mismos. Nota: el promedio es de 2 a 3 piezas por caja. 2.2 Coloca las cajas plásticas sobre tarimas para su traslado al Almacén. Nota: no se deben apilar más de 8 cajas a lo alto. Nota: este producto tiene prioridad de ingreso al Almacén para su resguardo en la cámara fría.	<i>Personal de voluntariado</i>

3. Pan dulce	3.1 Coloca las piezas de pan dulce en cajas plásticas para uso exclusivo de los mismos. Nota: el promedio es de 80 a 100 piezas por caja. 3.2 Coloca las cajas plásticas sobre tarimas para su traslado al Almacén. Nota: no se deben apilar más de 5 cajas a lo alto.	<i>Personal de voluntariado</i>
4. Pan salado	4.1 Coloca las piezas de pan salado en bolsas plásticas. Nota: el promedio es de 80 a 100 piezas aprox. 4.2 Marca en cada la bolsa la cantidad de piezas que contiene 4.2 Coloca las bolsas plásticas con producto seleccionado sobre tarimas o contenedores para su traslado al Almacén.	<i>Personal de voluntariado</i>

- vi. El *personal de voluntariado* encargado de esta sección realiza un concentrado diario del pan apto para consumo de acuerdo a su tipo y calcula los totales por donador.
- vii. El *encargado de selección* elabora los registros correspondientes (ver punto 5.5).

b. Frutas y verduras

- i. El *personal de voluntariado* realiza una inspección del producto para identificación del PNC (ver MSGC-01).

¿Identifica PNC?	Entonces
Si	Continúa en el punto IV.b.ii
No	Continúa en el punto IV.b.v

- ii. El *personal de voluntariado* deposita el PNC en cajas plásticas para uso exclusivo de merma.

- iii. El *personal de voluntariado* traslada las cajas plásticas con desechos de PNC al almacén temporal de merma.
- iv. El *encargado de selección* supervisa que la merma se deseche y no se acumule para días posteriores.
- v. El *personal de voluntariado* clasifica el producto apto para consumo en frutas y verduras de acuerdo a su tipo.
- vi. El *personal de voluntariado* deposita el producto seleccionado en cajas plásticas de uso exclusivo para fruta y verdura.
Nota: se debe tener especial cuidado en no mezclar diferentes tipos de fruta o verdura en una misma caja
- vii. El *personal de voluntariado* coloca las cajas plásticas con producto seleccionado sobre tarimas con destino a Almacén.
Nota: no se deben apilar más de 6 cajas a lo alto.
- viii. El *encargado de selección* pesa las cajas de fruta y verdura por tipo de acuerdo a su tipo, y al donador de procedencia.
- ix. El *encargado de selección* agrega un papel en cada caja con el peso registrado en la misma.
- x. El *encargado de selección* elabora los registros correspondientes (ver punto VI).

c. Productos procesados

- i. El *personal de voluntariado* realiza una inspección del producto para identificación del PNC (ver MSGC-01).

¿Identifica PNC?	Entonces
Si	Continúa en el punto IV.c.ii
No	Continúa en el punto IV.c.iv

- ii. El *personal de voluntariado* separa el PNC del producto apto y lo acumula en cajas plásticas para su destrucción diaria.

- iii. El *personal de voluntariado* realiza la destrucción del PNC de acuerdo a lo descrito en la siguiente tabla.

Tabla 6. Proceso de destrucción de PNC de alimentos procesados (refrigerados y no refrigerados).

Contenido del producto	Disposición de contenido	Tipo de empaque	Disposición de empaque
Líquido	Vaciar contenido al drenaje	Latas	-Desprender etiquetas del empaque. -Desechar empaque y etiquetas a la basura.
		Vidrio	
		Plásticos	
Sólido	Mezclar contenido con merma de otros productos	Cajas de cartón	-Desarmar caja -Acumular residuos y atarlos para su venta.
		Latas	-Desprender etiquetas del empaque. -Desechar empaque y etiquetas a la basura
		Vidrio	
		Plásticos	

- iv. El *personal de voluntariado* clasifica y selecciona el producto apto para consumo de acuerdo a lo señalado en la siguiente tabla.

Tabla 7. Proceso de selección de alimentos procesados (refrigerados y no refrigerados).

Tipo de Producto	Proceso de Selección
1. Refrigerados	1.1 Coloca el producto seleccionado en cajas plásticas sobre tarimas para su traslado a Almacén. 1.2 Notifica al <i>auxiliar de almacén</i> para que ingrese el producto a la cámara fría. Nota: Esta categoría tiene prioridad para seleccionarse e ingresarse al Almacén.
2. Polvos, granos y cereales a granel	2.1 Pesa el producto para dosificarlo en unidades de 1kg. Nota: en caso de no completar el kg se dosificará en unidades de 500g.

	2.2 Coloca las cajas plásticas sobre tarimas para su traslado al Almacén.
3. No refrigerados	3.1 Revisa la fecha de caducidad del empaque. 3.2 Si caduca dentro de los próximos 3 días a partir de la fecha de revisión, coloca el producto en cajas plásticas marcadas para identificación de producto con alta prioridad de consumo. Nota: la marca de alta prioridad de consumo debe ser de color rojo. 3.3 Coloca las cajas plásticas sobre tarimas para su traslado al Almacén.

- v. El *personal de voluntariado* encargado de esta sección realiza un concentrado diario del producto apto para consumo de acuerdo a su tipo y presentación, y calcula los totales por donador.
- vi. El *encargado de selección* elabora los registros correspondientes (ver punto VI).

d. Productos no alimenticios

- i. El *personal de voluntariado* realiza una inspección del producto para identificación del PNC (ver MSGC-01).

¿Identifica PNC?	Entonces
Si	Continúa en el punto IV.d.ii
No	Continúa en el punto IV.d.v

- ii. El *personal de voluntariado* separa el PNC.
- iii. El *personal de voluntariado* realiza la destrucción del PNC de acuerdo a lo descrito en la siguiente tabla.

Tabla 8. Proceso de destrucción de PNC de productos no alimenticios.

Contenido del producto	Disposición de contenido	Disposición de empaque
Líquido	Vaciar contenido al drenaje	-Desprender etiquetas del empaque. -Desechar empaque y etiquetas a la basura.
Sólido	Desechar a la basura	Desechar a la basura

- iv. El *personal de voluntariado* clasifica y selecciona el producto apto para uso de acuerdo a lo señalado en la siguiente tabla.

Tabla 9. Dosificación de productos no alimenticios.

Tipo de Producto	Proceso de Selección
1. Líquidos en empaques dañados.	1.1 Cambia el empaque que los contiene para evitar derrames. 1.2 Dosifica su contenido en unidades de: -500 MI -1.0 L -1.5 L - 2.0 L 1.3 Identifica el tipo de producto y marca su contenido en el empaque. 1.4 Coloca el producto seleccionado en cajas plásticas sobre tarimas para su traslado a Almacén.
2. Polvos	2.1 Pesa el producto para dosificarlo en unidades de 1kg. Nota: en caso de no completar el kg se dosificará en unidades de 500g. 2.2 Coloca el producto seleccionado en cajas

	plásticas sobre tarimas para su traslado al Almacén.
3. Otros	3.1 Coloca el producto en bolsas plásticas de 15 o 30 piezas. 3.2 Coloca el producto seleccionado en cajas plásticas sobre tarimas para su traslado al Almacén.

- v. El *personal de voluntariado* encargado de esta sección realiza un concentrado diario del producto apto para consumo de acuerdo a su tipo y presentación, y calcula los totales por donador.

V. Productos de CEDIS AMBA u otras fuentes a gran escala

La organización considera la recepción de productos provenientes de CEDIS AMBA como recepciones a gran escala y corresponden a las categorías de: productos procesados y frutas y verduras.

Las recepciones a gran escala se ingresan directamente al área de almacén debido a la falta de capacidad y espacio en el área de selección, por lo que el proceso de selección de estos productos se efectúa desde el área de almacén como se describe a continuación:

- a. Frutas y verduras a gran escala
- El *encargado de selección* recibe la documentación (Canalización) con la información del producto.
 - El *encargado de selección* se coordina con el encargado de almacén para seleccionar el producto por partes.
 - El *encargado de selección* supervisa que se lleve a cabo el proceso de selección de frutas y verduras.
 - El *encargado de selección* elabora los registros correspondientes (ver punto VI).

b. Productos procesados a gran escala

El PNC proveniente de esta fuente corresponde a productos con fecha de caducidad vencida, y debido a que son a gran escala serán los únicos aptos para someterse a confinamiento con la finalidad de evaluar mediante pruebas de laboratorio si son o no aptos para consumo.

- i. El *encargado de selección* realiza una inspección del producto para identificación del PNC (ver MSGC-01).
- ii. El *encargado de selección* notifica al encargado de almacén la existencia de producto caduco para que se le de tratamiento de confinado.

Nota: Ver Procedimiento de Almacén (PALM-01).

- iii. El *encargado de selección* coteja el producto físicamente contra las canalizaciones para verificar que no existan diferencias de producto.

¿Existen Diferencias?	Entonces
Si	Continúa en el punto VI.b
No	Continúa en el punto VI.c

VI. Elaboración de Registros

a. Registro de Producto No Conforme (PNC)

- i. El *encargado de selección* obtiene el peso en kilogramos del PNC mediante la diferencia del total de kilogramos recibidos menos el total de kilogramos netos después del proceso de selección.

Nota: Para el pan y la fruta y verdura se obtiene un peso general, y para los productos refrigerados y no refrigerados se hace una descripción por producto y su presentación.

- ii. El *encargado de selección* registra el PNC en los formatos de Concentrado diario de acopio y selección de mercado (ver FSEL-01) y Nota de entrada de Tiendas de Autoservicio (ver FSEL-03).
- b. Registro de faltantes (CEDIS AMBA)
 - i. El *encargado de selección* genera la relación de piezas faltantes y obtiene los kilogramos totales de las mismas en base a su presentación.
 - ii. El *encargado de selección* registra la información en la Nota de Entrada de Tiendas de Autoservicio (ver FSEL-03).
- c. Registro de entradas de producto conforme
 - i. El *encargado de selección* registra los totales de producto de acuerdo a su tipo en los formatos correspondientes de acuerdo al donador de procedencia.
 - ii. El *encargado de selección* entrega la Nota de Entrada y el producto seleccionado al encargado de almacén, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 10. Formato de nota de entrada al almacén por tipo de donador.

Donador	Formato
1. Tiendas de Autoservicio 2. AMBA 3. PET-FOSORA 4. Otros (empresas locales, donadores anónimos y personas físicas).	FSEL-03
5. Mercado de Abastos	FSEL-01

4.2.3. Almacén.

Esta área se encarga de resguardar los productos y de garantizar una elevada rotación de inventario para lograr el máximo aprovechamiento del mismo mediante procedimientos que determinen los lineamientos de calidad que se deben cumplir para las buenas prácticas en el manejo del producto.

Esta área cuenta con tres procedimientos fundamentales para su funcionamiento, los cuales son:

- Almacenaje de productos
- Integración de despensas
- Entrega de despensas en las instalaciones del Banco de Alimentos de Morelia.

4.2.3.1. Funcionamiento Previo a la Implementación del Sistema de la Calidad.

Previo a la implementación del sistema de gestión de la calidad se presentaban constantemente situaciones problemáticas que desfavorecían el control y buen funcionamiento del área. A continuación se muestra cómo operaba el almacén del Banco de Alimentos de Morelia.

La ausencia de delimitación de funciones y responsabilidades del personal incurría en retraso de operaciones, funciones mal ejecutadas, comunicación deficiente y conflictos entre el personal, exceso de carga laboral para el encargado del área, perjudicaba el trabajo en equipo y propiciaba la irresponsabilidad del personal respecto al cumplimiento de sus tareas.

La falta de capacitación del personal incurría en funciones mal ejecutadas, pérdidas o deterioro de equipo y material de trabajo por su mal uso, pérdida de producto por su manejo inadecuado, incidentes con los beneficiarios por la mala inocuidad de los alimentos.

La falta de áreas delimitadas y señalizadas incurría en accidentes para el personal, retraso de operaciones, suciedad, desorden, confusión, manejo inadecuado del producto, favorecía el robo hormiga, entorpecía la rotación y el control del inventario, favorecía las plagas, y provocaba un flujo ineficiente en la logística del producto.

La falta de equipo y material de trabajo incurría en el manejo inadecuado del producto, retraso de operaciones, cuellos de botella, deterioro excesivo del equipo y material actuales, perjudicaba la inocuidad alimentaria y ocasionaba conflictos entre el personal.

La falta de indicadores de para medir la eficacia del proceso no permitía a la dirección medir el desempeño del personal, y motivarlo en base al cumplimiento de metas. Esto ocasionaba que el personal se conformara solo con realizar sus funciones, sin cuidar la calidad de las mismas, impacto que repercutía negativamente en la percepción de los beneficiados respecto al servicio que brinda la institución.

La falta de un reglamento incurría en el desinterés del personal por cuidar aspectos de su trabajo, tales como la imagen e higiene personales. También provocaba actitudes rebeldes con sus superiores inmediatos, propiciaba el manejo inadecuado del producto, desfavorecía la inocuidad alimentaria, ocasionaba accidentes de trabajo y propiciaba la irresponsabilidad del personal por sus faltas cometidas.

La falta de documentación de procedimientos incurría en tareas mal realizadas, sin un responsable a cargo, dificultaba el proceso de capacitación de personal de nuevo ingreso. La ejecución de las funciones siempre variaba, por lo que el personal mostraba mayor resistencia cuando se les quería mostrar cómo hacer mejor sus tareas y resultaba particularmente perjudicial la ausencia de esta evidencia en auditorías realizadas por los donadores respecto al manejo del producto e inocuidad alimentaria.

La falta de formatos de control incurría en errores constantes de la operación del área, propiciaba confusión, desorden y conflictos entre el personal, evitaba la medición de la eficacia de los procesos y resultaba particularmente perjudicial la ausencia de esta evidencia en auditorías realizadas por los donadores respecto al manejo del producto e inocuidad alimentaria.

En cuanto a los procedimientos del área, éstos no se realizaban de manera eficiente y sistematizada, pues la responsabilidad del almacenaje, integración de despensas y distribución de las mismas a los beneficiarios recaía únicamente sobre el encargado del área, lo que provocaba que se realizaran inadecuadamente, que se incurriera en retrasos significativos y que se descuidara el correcto manejo del alimento, así como su inocuidad. Este modo de operación no permitía el uso de herramientas tecnológicas para el control del inventario, ya que la falta de personal adicional no favorecía la posibilidad de implementar un método de control alternativo, ya que el personal encargado del área carecía de tiempo y de habilidades para su manejo.

La suma de todos estos factores traía como consecuencia la inconformidad tanto de los beneficiarios como de los donadores debido a la mala calidad del servicio y del producto de la institución.

4.2.3.2. Distribución Previa del Área de Almacén.

En la Ilustración 11 muestra la distribución física del área de almacén previa a la implementación del sistema de gestión de calidad.

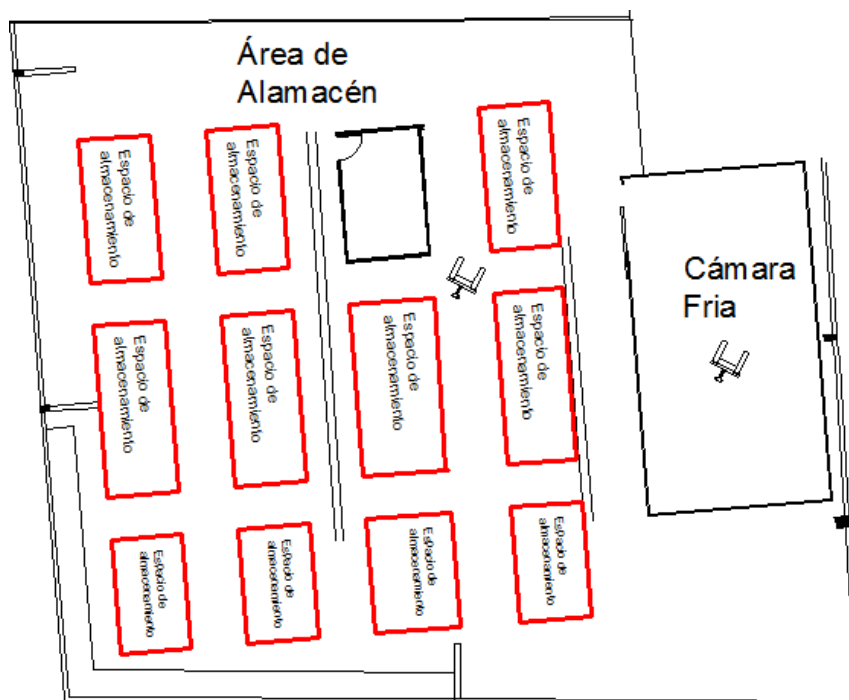


Ilustración 11: Distribución física previa área de almacén.

4.2.3.3. Funcionamiento Posterior a la Implementación del Sistema de la Calidad.

Para el área de almacén las mejoras después de la implementación del sistema de gestión de la calidad fueron las siguientes:

- Desarrollo y documentación de perfiles de puesto.
- Desarrollo y documentación de reglamento del área.
- Personal capacitado para la realización de sus funciones.
- Adquisición de infraestructura para el adecuado manejo de alimento y fortalecimiento de la inocuidad alimentaria, tales como:

- Karcher para lavado de equipo de trabajo y superficie del área.
- Patines hidráulicos.
- Montacargas.
- Bascula móvil.
- Tarimas plásticas de gran capacidad de carga.
- Cajas plásticas para el manejo del producto de acuerdo a su clasificación:
 - Fruta y verdura
 - Pan
 - Productos procesados (refrigerados y no refrigerados)
 - Productos no alimenticios
 - Producto no conforme
- Desarrollo y documentación de programas de limpieza y mantenimiento.
- Señalización y delimitación de áreas.
- Redistribución física del área y su documentación.
- Generación de indicadores para la medición de la eficacia del proceso, tales como:
 - Porcentaje de productos faltantes.
 - Porcentaje de producto no conforme por donador.
- Desarrollo y documentación de formatos de control.
- Desarrollo y documentación de procedimientos del área.

A continuación se realiza una descripción detallada de los procedimientos del área de almacén, la definición de sus responsables y la redistribución física del área.

4.2.3.4. Distribución Física del Área de Almacén.

En la Ilustración 12 muestra la distribución física del área de almacén posterior a la implementación del sistema de gestión de calidad.



Ilustración 12: Distribución física actual del área de almacén.

Tabla 11: Descripción del área almacén actual

Pasillos	Descripción	Color
A y B	Cajas plásticas	Azul
C, D, E y F	Productos procesados	Amarillo
G, H, J, K, L y M	Fruta y verdura	Verde
I	Granos	Café
Ñ	Pan	Naranja
N, Q y R	Productos no alimenticios	Magenta
P1, P2 y P3	Lácteos y carnes frías	Azul
O1 y O2	Pasteles	Azul
P4-P9 y O3-O8	Pan/fruta y verdura	Verde
S	Área de armado de despensas	Rojo
T	Área de confinamiento	Azul
U	Cámara Fría.	----
V	Oficinas	----
	Trampa química para roedores	Morado

4.2.3.5. Procedimiento de Almacenaje de Productos.

En la Ilustración 13 se detalla gráficamente el procedimiento almacenaje de productos.

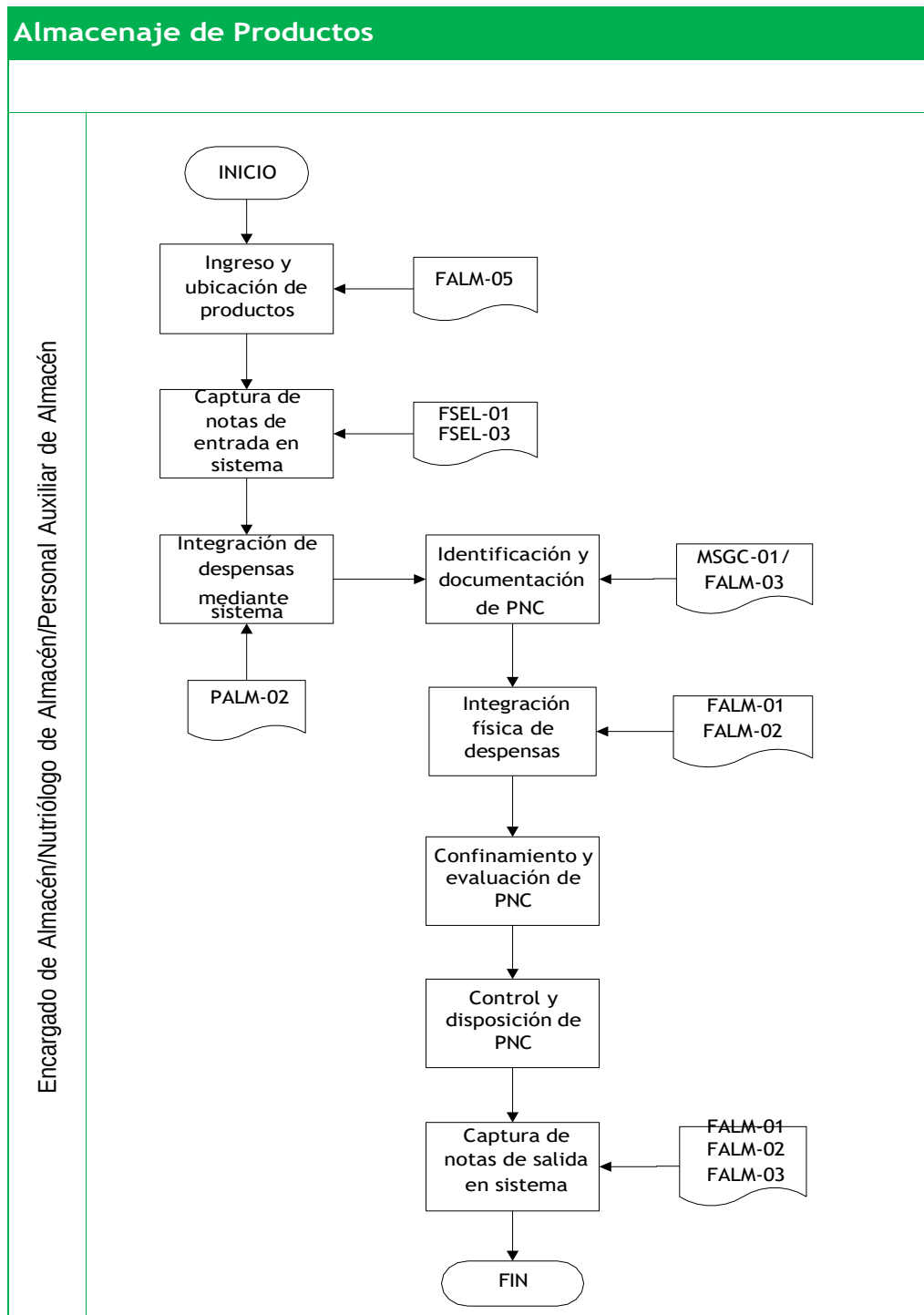


Ilustración 13: Diagrama de flujo del procedimiento de almacenaje de productos.

Descripción de Actividades

I. Ingreso y ubicación de productos

- a. El *encargado de almacén* supervisa que las tarimas con producto apto para uso o consumo provenientes del área de selección ingresen de manera inmediata al almacén.
- b. El *encargado de almacén* supervisa que los productos se ubiquen con la prioridad que les corresponde de acuerdo a su tipo, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 12. Prioridad de ubicación de productos en el almacén.

Categoría	Tipo de producto	Prioridad de ubicación
Productos no perecederos	Pan	Alta
	Fruta y verdura	Media-Alta
	Productos procesados refrigerados	Urgente
Productos no perecederos	Productos procesados no refrigerados	Media
Productos no alimenticios	Varios	Baja

- c. El *encargado de almacén* supervisa que los productos se ubiquen en el área que les corresponde de acuerdo a la distribución física de almacén (ver FALM-05).

II. Captura de notas de entrada en sistema

- a. El *capturista* ingresa al sistema las existencias registradas en las notas de entrada de almacén provenientes del área de selección (ver FSEL-01 y FSEL-03).

- b. El *capturista* notifica al encargado de almacén y al nutriólogo de almacén cuando el inventario en sistema se encuentra actualizado para su consulta.
- c. El *capturista* archiva las notas de entrada de almacén clasificándolas por día y las agrupa de acuerdo al mes y año correspondientes para su consulta.

III. Integración de despensas mediante sistema

- a. Productos alimenticios
 - i. El *nutriólogo de almacén* realiza esta función de acuerdo al Procedimiento de Integración de Despensas (ver PALM-02).
- b. Productos no alimenticios
 - i. El *encargado de almacén* consulta la programación de beneficiarios.
 - ii. El *encargado de almacén* consulta el nivel de existencias de productos no alimenticios mediante el sistema.
 - iii. El *encargado de almacén* evalúa si el nivel de existencias de productos es suficiente para abastecer a uno o más grupos de beneficiarios o comunidades.

¿Existencias suficientes?	Entonces
No	Continúa en el punto III.b.iv
Si	Continúa en el punto III.b.v

- iv. El *encargado de almacén* permite la acumulación de inventario a fin de completar existencias suficientes para abastecer al menos a un grupo de beneficiarios o comunidad.
- v. El *encargado de almacén* elabora el registro de los productos en la nota de salida de no alimento (ver FALM-02).

IV. Identificación y Documentación de Producto No Conforme (PNC)

a. Productos alimenticios

- i. El *nutriólogo de almacén* supervisa diariamente el estado de los productos para detectar la existencia de PNC.

Nota: La identificación de PNC se lleva a cabo de acuerdo a lo establecido en el Manual de Identificación de PNC (ver MSGC-01).

¿Identifica PNC?	Entonces
Si	Continúa en el punto IV.a.ii
No	Continúa en el punto V

- ii. El *nutriólogo de almacén* notifica la existencia de PNC al encargado de almacén.
- iii. El *nutriólogo de almacén* registra el producto en la nota de salida de PNC (ver FALM-03).
- iv. El *encargado de almacén* determina el destino del PNC de acuerdo a su naturaleza tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 13. Disposición de PNC de productos alimenticios.

Categoría	Tipo de producto	Volumen	Apartado
Productos alimenticios	Pan	Al detalle	Control y disposición de PNC (ver punto VII).
		A gran escala	
	Fruta y verdura	Al detalle	Control y disposición de PNC (ver punto VII).
		A gran escala	
	Productos procesados refrigerados	A gran escala	Confinamiento y evaluación de PNC (ver punto VI).
		Al detalle	
	Productos procesados no refrigerados	A gran escala	Confinamiento y evaluación de PNC (ver punto VI).
		Al detalle	

b. Productos no alimenticios

- i. El *encargado de almacén* supervisa el estado de los productos no alimenticios para la detección de PNC.

Nota: La identificación de PNC se lleva a cabo de acuerdo a lo establecido en el Manual de Identificación de PNC (ver MSGC-01).

¿Identifica PNC?	Entonces
Si	Continúa en el punto IV.b.ii
No	Continúa en el punto V

- ii. El *encargado de almacén* registra el producto en la nota de salida de PNC (ver FALM-03).
- iii. El *encargado de almacén* determina el destino del PNC de acuerdo a su naturaleza tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 14. Destino de PNC de productos no alimenticios.

Categoría	Tipo de producto	Volumen	Apartado
Productos no alimenticios	Líquidos y sólidos	Al detalle	Control y disposición de PNC (ver punto VII).
		A gran escala	No aplica

V. Integración física de despendas

- a. El *encargado de almacén* supervisa que el abastecimiento de las notas de salida de alimento (ver FALM-01) y de las notas de salida de no alimento (ver FALM-02) se realice en el área de armado de despendas (ver FALM-05).
- b. El *auxiliar de almacén* abastece físicamente la requisición de las notas de salida de alimento (ver FALM-01) y de las notas de salida de no alimento (ver FALM-02).

- c. El *encargado de almacén* supervisa que el producto y sus cantidades coincidan con lo especificado en la nota de salida de alimento (ver FALM-01) y en la nota de salida de no alimento (ver FALM-02) antes de la distribución del producto al beneficiario.

¿Coinciden?	Entonces
No	Continúa en el punto V.d
Si	Continúa en el punto V.e

- d. El *encargado de almacén* supervisa que el auxiliar de almacén haga el ajuste necesario.
- e. El *auxiliar de almacén* dispone el producto en el área de entrega de despensas para su distribución.

VI. Confinamiento y Evaluación de Producto No Conforme (PNC)

Únicamente el PNC correspondiente a la categoría de productos procesados (refrigerados y no refrigerados) será sometido a confinamiento. Estos productos que provienen de las áreas de selección y almacén, se presentan a gran escala y al detalle respectivamente.

Únicamente el PNC a gran escala será sometido a evaluación mediante análisis de laboratorio para determinar si es o no apto para consumo.

Nota: Los productos no alimenticios no se confinan debido a que su uso no representa ninguna amenaza para la salud de los beneficiarios ni del personal de la institución.

- a. Productos a gran escala provenientes del área de selección
- i. El *encargado de selección* notifica al encargado de almacén la existencia de PNC.

- ii. El *encargado de almacén* supervisa el ingreso del producto para su ubicación en el espacio que le corresponda de acuerdo a la distribución física del almacén (ver FALM-05).
- iii. El *encargado de almacén* marca como confinados los pasillos o tarimas en los que se encuentra contenido el PNC.
- iv. El *nutriólogo de almacén* toma una muestra de cada lote para someterlas a pruebas de laboratorio que determinen si el producto es o no apto para consumo.
- v. El *nutriólogo de almacén* notifica los resultados de las pruebas al encargado de almacén y archiva la documentación de las mismas para su consulta.

¿Producto apto para consumo?	Entonces
No	Continúa en el punto VI.a.vi
Si	Regresa en el punto III

- vi. El *nutriólogo de almacén* elabora la nota de salida de PNC (ver FALM-03).
 - vii. El *encargado de almacén* supervisa la destrucción del PNC (ver punto VII).
- b. Productos al detalle provenientes del área de almacén
- i. El *encargado de almacén* supervisa que el PNC sea reubicado en el espacio que le corresponda de acuerdo a la distribución física del almacén (ver FALM-05).
 - ii. El *nutriólogo de almacén* elabora la nota de salida de PNC (ver FALM-03).
 - iii. El *encargado de almacén* supervisa la destrucción diaria del PNC acumulado en el día en cuestión (ver punto VII).

VII. Control y Disposición de Producto No Conforme (PNC)

a. Destrucción de productos alimenticios

- i. El *encargado de almacén* dispone de personal para realizar el proceso de destrucción de PNC conforme a lo establecido en la siguiente tabla.

Tabla 15. Proceso de destrucción de PNC de alimentos procesados (refrigerados y no refrigerados).

Tipo de producto	Contenido del producto	Disposición de contenido	Tipo de empaque	Disposición de empaque
Productos procesados	Líquido	Vaciar contenido al drenaje	Latas	-Desprender etiquetas del empaque. -Desechar empaque y etiquetas a la basura.
			Vidrio	
			Plásticos	
	Sólido	Mezclar contenido con merma de otros productos	Cajas de cartón	-Desarmar caja. -Acumular y atar residuos.
			Latas	-Desprender etiquetas del empaque. -Desechar empaque y etiquetas a la basura.
			Vidrio	
			Plásticos	

- ii. El *nutriólogo de almacén* o el encargado de almacén toma evidencia fotográfica del proceso de destrucción para su archivo.

b. Desecho de productos alimenticios

Los productos que se desechan corresponden a las categorías de: pan y fruta y verdura. Los desechos de los mismos se reutilizan por personal externo para composta o para alimentar a granjas porcinas.

- i. El *encargado de almacén* supervisa que los desechos diarios acumulados de PNC se coloquen en el área de almacén temporal para merma.
- ii. El *encargado de almacén* notifica a personal externo la existencia de merma para su desalojo de las instalaciones del banco.
- c. Destrucción y desecho de productos no alimenticios
 - i. El *encargado de almacén* dispone de personal para realizar el proceso de destrucción de PNC conforme a lo establecido en la siguiente tabla.

Tabla 16. Proceso de destrucción de PNC de productos no alimenticios.

Contenido del producto	Disposición de contenido	Tipo de empaque	Disposición de empaque
Líquido	Vaciar contenido al drenaje	Cartón	-Desprender etiquetas del empaque.
		Plástico	
		Aluminio	-Desechar empaque y etiquetas a la basura.
		Vidrio	
Sólido	Desintegrar producto con hacha.	Variado	Desechar residuos a la basura.

Nota: la destrucción de este tipo de productos no requiere de evidencia fotográfica debido al bajo volumen de existencias que representan.

VIII. Capturas de notas de salida en sistema

- a. El *capturista* egresa del sistema SAE las existencias registradas en las notas de salida de almacén de acuerdo al concepto que le corresponda.

Concepto	Codificación
1. Nota de salida de alimento	FALM-01
2. Nota de salida de no alimento	FALM-02
3. Nota de salida de producto no conforme (PNC).	FALM-03

- b. El *capturista* notifica al encargado de almacén y al nutriólogo de almacén cuando el inventario en sistema se encuentra actualizado.
- c. El *capturista* archiva las notas de salida de almacén clasificándolas por día y las agrupa de acuerdo al mes y año correspondientes para su consulta.

4.2.3.6. Procedimiento de Integración de Despensas

Este procedimiento tiene la finalidad de armar despensas energéticamente equilibradas de acuerdo a los requerimientos nutricionales básicos de una familia, procurando la variación y calidad de los productos que integren su contenido mediante las existencias de productos en el Almacén. En la Ilustración 14 se detalla gráficamente el procedimiento integración de despensas.

Integración de Despensas

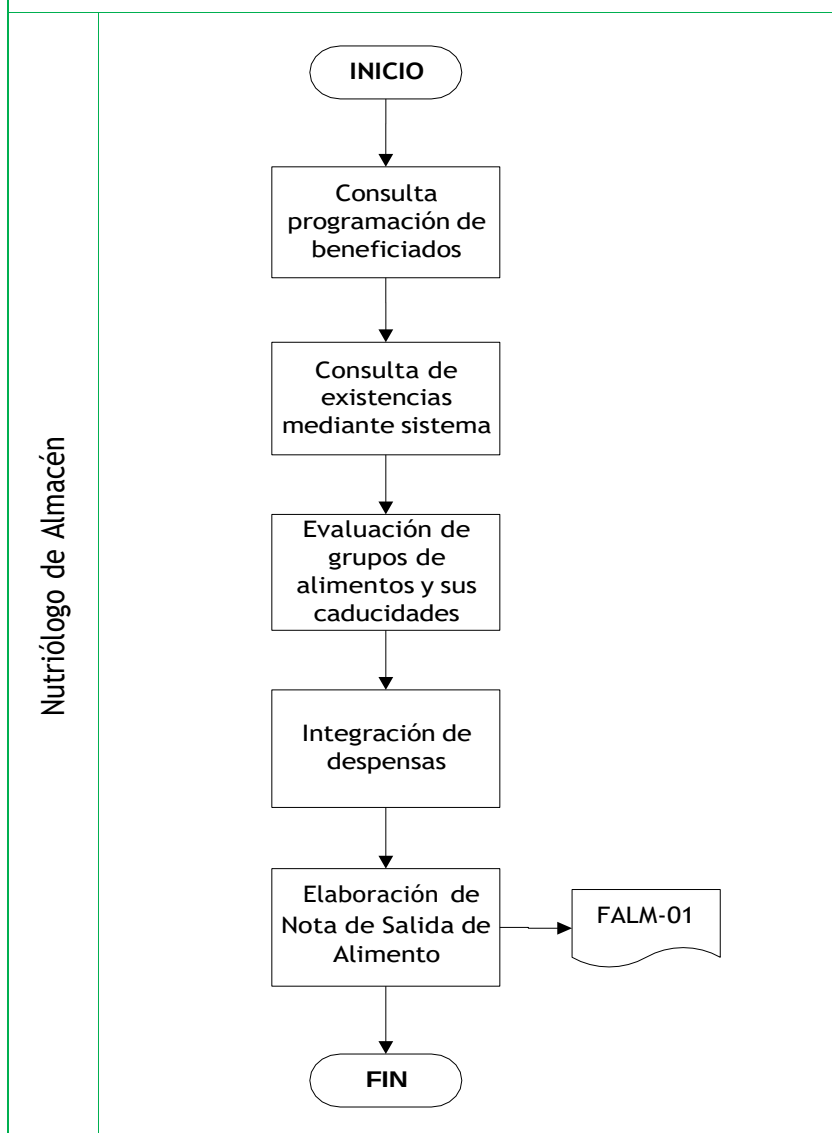


Ilustración 14: Diagrama de flujo del Procedimiento de Integración de Despensas.

Descripción de Actividades:

- I. Consulta de Programación de Beneficiados
 - a. El *nutriólogo de almacén* consulta la programación de beneficiados para determinar el número de despensas correspondientes al día de la semana en cuestión.
- II. Consulta de Existencias en Sistema
 - a. El *nutriólogo de almacén* consulta el sistema para verificar las existencias de alimento en el Almacén.
 - b. A granel o gran escala
 - i. El *nutriólogo de almacén* consulta el sistema para verificar las existencias de productos a granel.
 - c. Al detalle
 - ii. El *nutriólogo de almacén* consulta el sistema para verificar las existencias de productos al detalle.
- III. Evaluación de Grupos de Alimentos y sus Caducidades
 - a. El *nutriólogo de almacén* integrará las despensas de acuerdo a los grupos alimenticios que conforman el plato del buen comer, siendo estos:
 - i. Verduras y frutas
 - ii. Cereales
 - iii. Leguminosas y alimentos de origen animal
 - iv. Grupo accesorio (azúcares y grasas)
 - b. El *nutriólogo de almacén* deberá tomar en cuenta el tiempo de conservación de los productos:
 - i. Perecederos
 - ii. No perecederos

IV. Integración de Despensas

El *nutriólogo de almacén* selecciona los alimentos que en cantidad coinciden con el número de despensas a entregar, de manera que si faltan productos para completar un grupo o ruta, pueda sustituirse por otro del mismo grupo y en cantidad similar, tomando en cuenta los siguientes criterios:

a. Verduras y frutas frescas

- i. Se surten en kilogramos cerrados por persona para el caso de aquellas cuyo tamaño pueda ser contenido en la palma de la mano.
- ii. Se surten por pieza por persona para el caso de aquellas cuyo tamaño no pueda ser contenido en la palma de la mano.
- iii. El *nutriólogo de almacén* definirá la cantidad de piezas o kilogramos por persona en función de las existencias registradas en el sistema.
- iv. El *nutriólogo de almacén* debe procurar una alta rotación de este grupo alimenticio debido a su corto tiempo de conservación.

b. Cereales

- i. Los cereales en caja se surten por pieza en rangos de 500 a 1000 g por persona, procurando que la diferencia entre presentaciones (en caso de existir) no sea mayor a 200 g.
- ii. La tortilla se surte de 1kg por persona.
- iii. El pan por pieza se surte de 15 a 20 piezas por persona.
- iv. El pan en charola se surte de 1 charola por persona.
- v. Los pasteles se surten de 1 pieza por persona.
- vi. Los cereales en grano se surten de 500 g ó 1 kg por persona.
- vii. El *nutriólogo de almacén* definirá la cantidad de piezas o kilogramos por persona en función de las existencias registradas en el sistema.
- viii. El *nutriólogo de almacén* debe procurar una alta rotación para el caso de pan, pastel, tortilla y aquellos productos cuya fecha de caducidad este próxima a vencer.

-
- c. Leguminosas y alimentos de origen animal
 - i. Las leguminosas se surten en kilogramos cerrados por persona.
 - ii. La cantidad de kilogramos de leguminosas por persona se definirá en función de las existencias registradas en sistema.
 - iii. Los alimentos de origen animal se surten se surten por pieza por persona.
 - iv. El nutriólogo de almacén definirá la cantidad de piezas por persona de alimentos de origen animal en función de las existencias registradas en el sistema y la presentación de las mismas.
 - v. El nutriólogo de almacén debe procurar una rotación media-alta de este grupo alimenticio para aquellos productos cuya fecha de caducidad este próxima a vencer.

 - d. Otros criterios para integración de despensas
 - i. Para todos los productos se tomará en cuenta que sean presentaciones (gramaje) similares, ignorando marcas.
 - ii. Los productos de origen animal de los que haya pocas piezas (que no alcancen para completar un grupo o una ruta) y en diferentes presentaciones se enviarán preferentemente a instituciones y otros centros.
 - iii. Los productos a granel en presentaciones iguales o similares (diferencia no mayor a 200 g) se utilizarán para rutas foráneas o/y para grupos que se atienden en las instalaciones del banco.
 - iv. En todos los productos se deberá procurar enviar el mismo contenido por despensa, pero respetando los grupos de alimentos representados en el plato del buen comer.
 - v. Para el caso de productos del mismo grupo alimenticio, se enviarán únicamente del mismo nivel de conservación. Ejemplo: si se envía verdura fresca de algún tipo, se debe evitar enviar verdura enlatada de ese mismo tipo.
-

V. Elaboración de Nota de Salida de Almacén

- a. El *nutriólogo de almacén* anotará la fecha, el grupo o comunidad, la cantidad de despensas por cobrar y las donadas en base a la programación de beneficiados (ver FCOP-01) en la Nota de Salida de Alimento (ver FALM-01).
- b. El *nutriólogo de almacén* anotará los productos y sus presentaciones bajo los criterios descritos anteriormente en la Nota de Salida de Alimento (ver FALM-01).
- c. El *nutriólogo de almacén* anotará las cantidades para cada producto en la Nota de Salida de Alimento (ver FALM-01).
- d. El *nutriólogo de almacén* multiplicará el precio de la despensa por la cantidad de beneficiados correspondientes y anotará la cantidad neta en la Nota de Salida de Alimento (ver FALM-01).
- e. El *nutriólogo de almacén* firma la Nota de Salida de Alimento (ver FALM-01) como figura responsable de este procedimiento.
- f. El *nutriólogo de almacén* entrega la Nota de Salida de Alimento (ver FALM-01) al encargado de almacén para que abastezca físicamente la requisición.

4.2.3.7. Procedimiento de Distribución de Despensas en las Instalaciones del Banco de Alimentos de Morelia

En la Ilustración 15 se detalla gráficamente el procedimiento distribución de despensas.

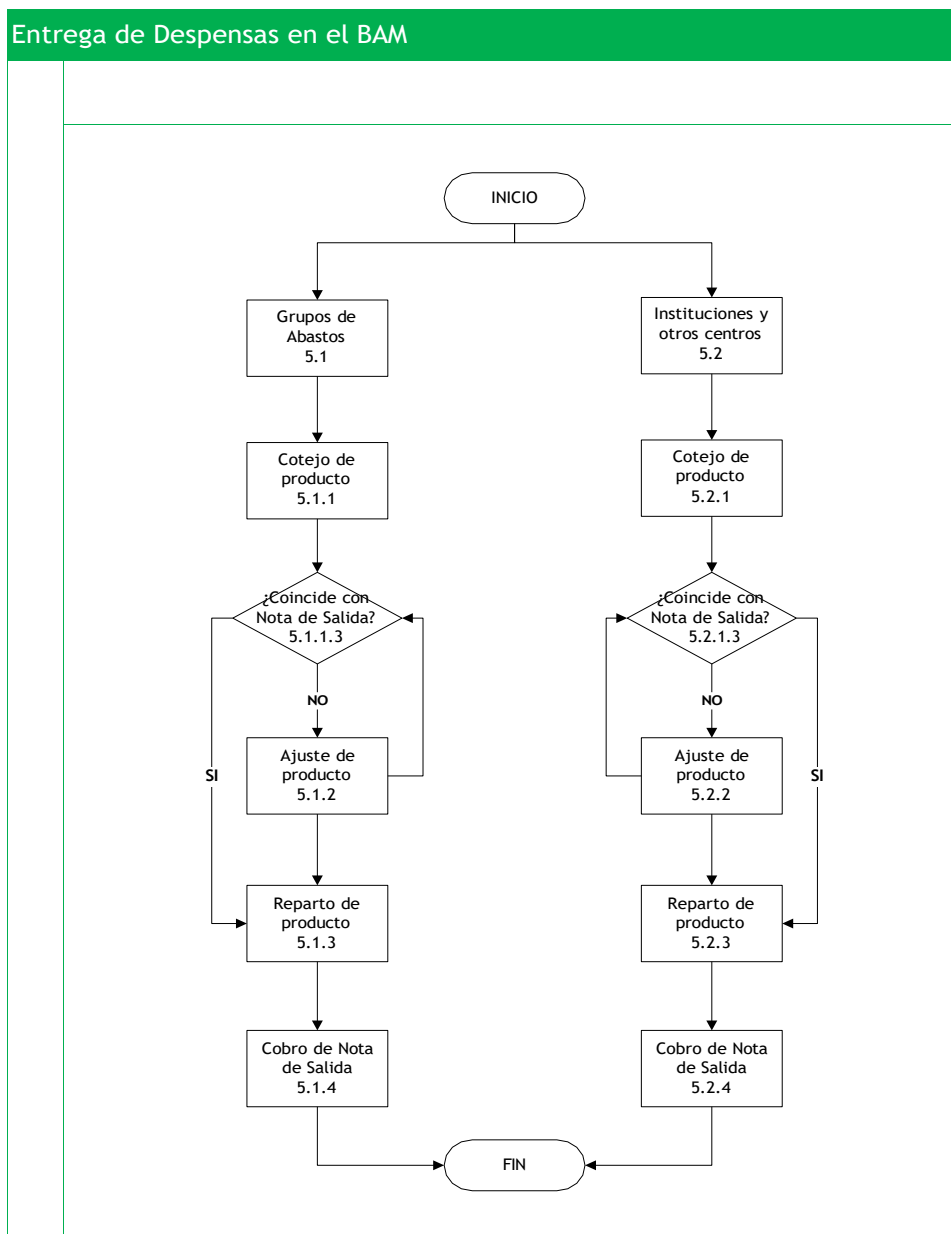


Ilustración 15: Diagrama de flujo del procedimiento de distribución de despensas.

Descripción de Actividades:

I. Entrega de Despensas a Grupos de Abastos

a. Cotejo de producto

- i. El *auxiliar de almacén* dispone el producto en el área de entrega de despensas y entrega la nota de salida de alimento (ver FALM-01) o la nota de salida de no alimento (ver FALM-02) en caso de que aplique a la encargada de grupo.
- ii. El *asistente operativo* supervisa que la encargada de grupo cuente el producto antes de comenzar a repartirlo para hacer válida cualquier aclaración al respecto.
- iii. La *encargada de grupo* inspecciona que no existan diferencias entre el producto y las notas de salida (ver FALM-01 y FALM-02).

¿Coincide producto con Nota de Salida?	Entonces
No	Continúa en el punto VII.c
Si	Continúa en el punto VII.d

b. Ajuste de producto

- i. El *asistente operativo* notifica al personal de almacén las diferencias de producto.
- ii. El *encargado de almacén* o su *auxiliar* realizan los ajustes necesarios.
- iii. El *encargado de almacén* o su *auxiliar* registran las modificaciones en las nota de salida (ver FALM-01) en caso de ser necesarias para evitar alterar las existencias del sistema.

c. Reparto de producto

- i. La *encargada de grupo* firma las notas de salida (ver FALM-01 y FALM-02) como evidencia de conformidad con el producto.

- ii. El *asistente operativo* supervisa la organización del grupo para la repartición de producto hasta integrar las despensas conforme a lo señalado en las notas de salida (ver FALM-01 y FALM-02).
 - iii. El *asistente operativo* supervisa que el grupo limpie el área de entrega de despensas al terminar el reparto del producto.
 - iv. El *asistente operativo* supervisa que el grupo regrese al área de almacén o selección el equipo o materiales asignados para la repartición de producto.
- d. Pago de Nota de Salida
- i. La *encargada de grupo* realiza el pago de las notas de salida (ver FALM-01 y FALM-02) en el área administrativa.
 - ii. El *auxiliar de ingresos* cobra y conserva las notas de salida (ver FALM-01 y FALM-02).
- II. Entrega de despensas a Instituciones y Otros centros
- a. Cotejo de producto
- i. El *auxiliar de almacén* dispone el producto en el área de carga y entrega la nota de salida de alimento (ver FALM-01) al representante del centro o institución.
 - ii. El *representante del centro o institución* inspecciona que no existan diferencias entre el producto y la nota de salida de alimento (ver FALM-01).

¿Coincide producto con Nota de Salida?	Entonces
No	Continúa en el punto VIII.b
Si	Continúa en el punto VIII.c

- b. Ajuste de producto
- i. El *encargado de almacén* o su *auxiliar* realizan las correcciones necesarias.

-
- ii. El *encargado de almacén* o su *auxiliar* registran las modificaciones en la nota de salida de alimento (ver FALM-01) en caso de que sean necesarias para evitar alterar el inventario del sistema.

 - c. Entrega de producto
 - i. El *representante del centro o institución* firma la nota de salida de alimento (ver FALM-01) como evidencia de conformidad con el producto.
 - ii. El *representante del centro o institución* carga el producto haciendo uso de sus propios recursos de material y equipamiento.

 - d. Pago de Nota de Salida
 - i. El *representante del centro o institución* realiza el pago de la nota de salida de alimento (ver FALM-01) en el área administrativa.
 - ii. El *auxiliar de ingresos* cobra y conserva la nota de salida de alimento (ver FALM-01).

Capítulo 5 : RESULTADOS

En este capítulo se presentan los resultados del proyecto de implementación del sistema de gestión de la calidad en el Banco de Alimentos de Morelia en las áreas operativas que lo conforman, así como los procedimientos pertinentes a las mismas que entran dentro del alcance de implementación. Para facilitar la comprensión del análisis de los mismos, se presenta un panorama del funcionamiento de la institución previo a la implementación del sistema de gestión de la calidad, y posterior a ello, respecto a los objetivos particulares del proyecto.

Objetivo 1. Determinar las necesidades y expectativas de los beneficiarios.

Funcionamiento Previo	La gerencia no aplicaba ninguna metodología formal para conocer las necesidades y expectativas de los beneficiarios de la institución.
	El personal responsable de cada área utilizaba métodos simples que consistían en escuchar las quejas o sugerencias de los beneficiarios respecto al servicio o al producto.
	Si las quejas o sugerencias no se atendían en el momento en que el/los beneficiarios lo solicitaban, ni el personal ni la gerencia daban seguimiento a las mismas para evitar su aparición en ocasiones futuras.
Funcionamiento Posterior	Se desarrolló una encuesta práctica y objetiva, que los beneficiarios pudiesen entender sin complicaciones. Se conformó con preguntas de valoración, en las que se responde en una escala decreciente, y que permita graficar datos para su análisis.
	Se definió la periodicidad con la que se aplicaría dicha encuesta con la finalidad de analizar y dar retroalimentación constante a los resultados de las mismas.

	Se colocó un buzón de quejas y sugerencias.
Objetivo Logrado	La incidencia positiva en la satisfacción de los beneficiarios respecto a sus requisitos establecidos.
	Concientización del personal de la institución respecto a la importancia de escuchar y atender debidamente la voz del cliente.
	Cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

Objetivo 2. Establecer políticas y objetivos de calidad de la institución.

Funcionamiento Previo	No existían.
Funcionamiento Posterior	La dirección hizo un profundo análisis respecto a la naturaleza de la institución y las necesidades de sus beneficiarios, así como de otras partes interesadas para el correcto planteamiento de la política y objetivos de la calidad.
Objetivo Logrado	La Incidencia positiva en el cambio de cultura laboral.
	Lograr que el personal comprendiera cómo su trabajo contribuye al cumplimiento de la política y los objetivos de la calidad.
	Cumple con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

Objetivo 3. Desarrollar y establecer perfiles de puesto.

Funcionamiento Previo	Se laboraba sin que el personal tuviera pleno conocimiento de sus funciones generales, específicas, o de sus responsabilidades, ya que éstas no estaban establecidas ni documentadas.
	El personal realizaba sus funciones mediante el conocimiento empírico obtenido a través del tiempo en laborando en la institución.

Funcionamiento Posterior	Se realizaron los perfiles de puesto y se sometieron a evaluación por parte de la dirección y del personal responsable de cada área.
	Los cambios necesarios se realizaron, y finalmente se aprobaron para su publicación.
	Se documentaron de manera formal y se le comunicaron al personal de todos los niveles.
Objetivo Logrado	Diez perfiles de puestos establecidos y documentados de manera formal.
	El personal tiene pleno conocimiento de sus funciones y responsabilidades, así como de la existencia de la documentación que lo establece.
	Cumple con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008.

Objetivo 4. Planificar e implementar programas de capacitación.

Funcionamiento Previo	No existía un proceso formal de capacitación.
	Los responsables de las áreas explicaban a grandes rasgos de manera informal al personal existente, o de nuevo ingreso, cómo debían realizar sus funciones.
Funcionamiento Posterior	Se realizó una evaluación para identificar las necesidades de capacitación para el personal que no cumplía con los requerimientos establecidos en la Norma ISO 9001:2008 respecto a la educación, formación, habilidades y experiencia establecidas en sus perfiles de puesto.
Objetivo Logrado	Se desarrollaron e implementaron 6 programas de capacitación al personal, ejercidos a intervalos planificados.
	Se brindó al personal la oportunidad de terminar sus estudios básicos a través de INEA.

Objetivo 5. Evaluar el clima laboral de la institución.

Funcionamiento Previo	No se realizaba.
Funcionamiento Posterior	Al comienzo de la implementación, se diseñó y se aplicó una encuesta para evaluar el clima laboral de la institución respecto a 4 tópicos: 1. Motivación, 2. Comunicación, 3. Liderazgo y 4. Percepción de la organización
	El resultado arrojó que el tópico de menor calificación fue: 4. Percepción de la Organización.
	Respecto a esto, la dirección tomo las acciones que consideró necesarias durante el tiempo de ejecución del proyecto para revertir dicho indicador.
	Al finalizar la implementación se aplicó nuevamente la encuesta al personal
Objetivo Logrado	Los resultados en los 4 tópicos estuvieron dentro del promedio requerido.
	Incidencia positiva en la actitud del personal tanto entre ellos mismos, como con la gerencia, como con los beneficiarios.

Objetivo 6. Analizar y reestructurar los procedimientos de las áreas operativas; así como estandarizarlos y documentarlos de acuerdo a los requerimientos de la norma.

Funcionamiento Previo	Existían procedimientos establecidos pero no documentados.
	La variabilidad en la ejecución de los procedimientos era muy elevada debido a que el personal no estaba capacitado para ello.
Funcionamiento Posterior	Se identificaron los puntos de control o críticos de cada procedimiento.
	Se identificaron los cuellos de botella, o actividades conflictivas en cada procedimiento.
	Se identificaron las actividades innecesarias de cada procedimiento.
	Se documentaron con las mejoras y se capacitó a los responsables de las áreas al respecto para realizar pruebas piloto de cada procedimiento.
	Se evaluaron los resultados de las pruebas piloto para determinar si los procedimientos resultaron más eficientes.
	Se presentó la evidencia a la dirección, y se aprobaron los cambios propuestos.
Objetivo Logrado	Se realizó la documentación formal de cada procedimiento y se capacitó de manera formal al personal.
	Disminuyeron las pérdidas por manejo inadecuado del producto en todas las áreas.
	Disminuyeron los tiempos muertos en cada área.
	Disminuyeron las quejas de los beneficiarios respecto a la mala calidad del servicio y del producto.
	Disminuyeron las tareas mal realizadas.
	Se redujeron gastos operativos.
	Se eliminó el cuello de botella en el área de selección debido a la adquisición de una báscula de piso para el encargado de recibo.

Objetivo 7. Rediseñar distribución física de áreas operativas.

Funcionamiento Previo	No se tenía una distribución física lógica para la eficiencia y la secuencia del flujo del proceso.
	Las áreas no estaban delimitadas ni señalizadas.
	No se tenían espacios definidos para acumulación de residuos, ni para el resguardo de material y equipamiento.
	La distribución física propiciaba el desorden y la suciedad.
Funcionamiento Posterior	Se hizo un análisis de la secuencia sistematizada del flujo del proceso, con la finalidad de que dicha secuencia se viera reflejada en el acomodo del equipo, sin que hubiera cruce de operaciones para evitar la mala circulación, y la contaminación cruzada.
	Se hicieron pruebas en AutoCAD para determinar con qué arreglo se lograba optimizar más espacio.
Objetivo Logrado	Se redujo el número de incidentes y accidentes.
	Se redujeron los traslados.
	Se redujo la contaminación cruzada.
	Se eliminó el cruce de operaciones
	Se eliminaron las plagas.
	Se optimizó el espacio de almacén de 104 tarimas a 132.
	Se logró una organización eficiente del material y equipamiento.
	Se delimitaron los pasillos de las áreas y se clasificaron mediante un código de colores.
	Se establecieron espacios definidos para: 1. Acumulación de desechos, 2. Almacén temporal de producto seleccionado y 3. Almacén temporal de producto por seleccionar.
	Se incrementaron 4 mesas de acero inoxidable en el área de selección para clasificar el producto de acuerdo a su tipo en: pan, fruta y verdura, productos procesados (refrigerados y no refrigerados) y productos no comestibles.

Objetivo 8. Generar y estandarizar formatos de registro para control de los procedimientos.

Funcionamiento Previo	Existían únicamente los siguientes formatos: 1. Bitácora semanal de kilometraje (ver ANEXO 47). 2. Concentrado diario de acopio y selección en mercado (ver ANEXO 53). 3. Acopio en mercado por chofer (ver ANEXO 52). 4. Nota de entrada de almacén (ver ANEXO 54). 5. Nota de salida de almacén (obsoleto).
Funcionamiento Posterior	Se diseñaron para cada área los formatos de los puntos de control de cada procedimiento para el registro de dicha información.
	Se desarrollaron los formatos requeridos por la Norma ISO 9001:2008.
Objetivo Logrado	Se realizaron 7 procedimientos más en el área de suministros con los cuales evaluar y monitorear el correcto funcionamiento del área.
	Se realizaron 2 procedimientos más en el área de selección con los cuales evaluar y monitorear el correcto funcionamiento del área.
	Se realizaron 6 procedimientos más en el área de suministros con los cuales evaluar y monitorear el correcto funcionamiento del área.
	Se realizaron los 21 procedimientos requeridos por la Norma ISO 9001:2008 con los cuales evaluar y monitorear el correcto funcionamiento del sistema de gestión de calidad.

Objetivo 9. Establecer y aplicar métodos para medir la eficiencia de los procesos operativos.

Funcionamiento Previo	No existían.
Funcionamiento Posterior	La dirección creó un mapa estratégico mediante Balance Score Card para la determinación de los objetivos estratégicos de la institución, y a partir de dichos objetivos, generó indicadores para la evaluación y monitoreo del funcionamiento de cada área.
Objetivo Logrado	Presentación de informes mensuales del estado de los indicadores por parte de los responsables de cada área.
	Planificación e implementación de acciones correctivas respecto a las desviaciones de las metas establecidas.

Objetivo 10. Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas.

Funcionamiento Previo	No existían.
Funcionamiento Posterior	Se desarrollaron procedimientos para determinar las acciones preventivas en las áreas operativas de la institución.
Objetivo Logrado	Disminución significativa de la aparición de no conformidades.

Objetivo 11. Promover la incidencia del personal en la búsqueda de la mejora continua.

Funcionamiento Previo	No se realizaba.
Funcionamiento Posterior	Se crearon métodos de premiación y reconocimiento al esfuerzo del personal, de manera mensual como son: 1. Entrega de despensas, 2. Reconocimiento al empleado del mes y 3. Boletos de cine.
Objetivo Logrado	Sugerencias, propuestas e ideas de parte del personal para la mejora de los procedimientos, para la optimización de gastos o recursos.

CONCLUSIONES

El Sistema de Gestión de la Calidad no es una herramienta que asegure que las prácticas que se realizan dentro de una institución garantizarán su éxito, pero si asegura que estas serán sometidas a un ciclo interminable de evaluación, planeación, ejecución y control. Cada ciclo que se lleve a cabo dentro de un procedimiento tendrá como consecuencia una mejora al mismo. Con la adecuada disciplina, y que por naturaleza exige el sistema de gestión de la calidad, cada repetición del ciclo encadenara a cada procedimiento evaluado a una mejora continua.

La identificación de mejoras junto con la implementación de las actividades pertinentes para disminuir defectos o aumentar productividad, y la supervisión de los cambios efectuados para cerciorarse de que funcionen como es de esperarse dentro de los procesos o productos, son algunos de los retos más significativos que se enfrentan en la implementación de un sistema de gestión de la calidad. Aun así, el más importante de los retos, es lograr un cambio cultural dentro de la empresa, y que además trascienda en lograr un cambio cultural en la vida personal de cada miembro de la misma.

Una empresa no alcanza su nivel de madurez una vez que logra competir en el mercado de interés, hablese local, regional, nacional o internacional. El tiempo de implementación y el correcto seguimiento de un sistema de gestión de la calidad es el que encamina a la empresa a llegar a un nivel en el que realmente se considere óptimo. Donde se logra la satisfacción del cliente a través de los esfuerzos en conjunto de todos miembros, con sus respectivos procesos y funciones, pertenecientes a las diferentes áreas de la empresa en cuestión.

Un sistema de gestión de la calidad es una herramienta no valorada por muchas de las empresas, pues implican una inversión inicial, mayor compromiso de los directivos, en algunos casos la apertura de nuevas plazas de trabajo y un cambio en la manera de realizar sus actividades rutinarias, lo que lleva a una idealización de que son complicadas y tediosas. Mantienen fuera de alcance el entendimiento del conjunto de

los beneficios estratégicos, operacionales, financieros y comerciales que estos sistemas de gestión traen consigo. Los que se pueden resumir en una mejor planeación, posibilidad de apertura de nuevos mercados, no clientes insatisfechos, reducción de costos por desperdicios o retrabajos, mayor control de los procesos productivos y administrativos, aumento considerable de la calidad del producto o servicio que la empresa brinde al cliente.

El tiempo trae consigo constantes cambios, y al igual que el tiempo los cambios no se detienen. El sistema de gestión de calidad brinda la posibilidad de adaptarse a estos tiempos cambiantes, avances en nuevas tecnologías, nuevas herramientas de comunicación, estar pendientes de las nuevas necesidades del mercado.

La innovación es una pieza elemental en las empresas, los ciclos de vida de los productos y servicios es cada vez menor. La necesidad de ajustar las estrategias para continuar en el mercado en iguales condiciones con la competencia o en el mejor de los casos, tener una ventaja competitiva que ponga por delante de la competencia es mayor. El sistema de gestión de la calidad ayuda a aprender a escuchar al cliente quien es el que determina el grado de ajuste en las estrategias y de esta manera buscar la forma de satisfacerlo, produciendo así un círculo virtuoso, en el que se mejora para el cliente y este mismo contribuye en la mejora para la captación de nuevos clientes

Aceptación de Hipótesis

La implementación de un sistema de gestión de la calidad en el Banco de Alimentos de Morelia permitió reformar los procesos y procedimientos relacionados con las áreas de suministros, selección y almacén. Permitiendo así el aumento de la productividad y la eficiencia operativa para cuidar y conservar de mejor manera las condiciones y propiedades de los alimentos que son rescatados y distribuidos por la institución.

En consecuencia de esta reforma, se logró impactar directamente en la satisfacción del servicio que la institución brinda tanto a sus donadores en especie y en recursos, como a los beneficiados que son los receptores del bien generado.

Una empresa organizada deja una buena impresión ante la sociedad. Es por ello que es de vital importancia demostrar a sus donadores y beneficiarios actuales y potenciales, que la institución cuenta con una estructura planeada, probada y evaluada. Todo esto mediante su personal y los procedimientos de la misma, logrando una mayor garantía de que el producto en donación será aprovechado al máximo y que con su acto colaboran en la alimentación de familias en pobreza alimentaria.

El Sistema de Gestión de Calidad mejoro la entrega del alimento en tiempo y con las condiciones impuestas por la institución, lo que implica directamente en la percepción favorable del beneficiado respecto al servicio brindado. Esto gracias a que el personal fue focalizado en un solo objetivo general común, la satisfacción del cliente.

El sistema de gestión de calidad como se ha venido mencionando, trajo consigo el aumento de donaciones por la impresión del donador sobre la institución y el aumento de la satisfacción de los beneficiados, lo que conlleva a la institución a permitirse ampliar su padrón de beneficiados para hacer llegar el bien a más familias en situación de pobreza alimentaria. Contribuyendo finalmente en la búsqueda de una mejor calidad de vida colectiva. Combatir el hambre y promover el desarrollo sostenible es una lucha pasiva para disminuir y eliminar de raíz la inseguridad en la comunidad donde vivimos.

BIBLIOGRAFÍA

1. Colín O., L. (Julio-Agosto de 2002). *Las normas ISO 9000:2000 de Sistemas de Gestión de la Calidad*. Recuperado el 03 de Julio de 2012, de <http://www.iie.org.mx/bolISO02/tecni2.pdf>
2. *Desarrollo de una Cultura de Calidad* (2006). Mexico, DF. McGraw Hill
3. Feigenbaum, A. V. (1994). *Control Total de la Calidad*. México: Compañía Editorial Continental.
4. Guilló, J. J. (2000). *Calidad Total: Fuente de Ventaja Competitiva*. México, DF.: Publicaciones Universidad Alicante .
5. Instituto Mexicano de Contadores Publicos, A. (1998). *Manual Practico De Calidad Y Productividad A Nivel Internacional*. México: Instituto Mexicano de Contadores Publicos, A.C.
6. ISO. (2008). *UNE-EN ISO 9001*. Madrid: AENOR.
7. José Luis Cela Trulock; Andrés Senlle. (1997). *Manual De Las Normas ISO 9000*. España: Ediciones Gestión 2000.
8. Joseph M. Juran; A. Blanton Godfrey. (2001). *Manual de Calidad*. Aravaca, Madrid: Mc Graw Hill.
9. Joseph M. Juran; Frank M. Gryna. (1993). *Manual de Control de Calidad*. Aravaca, Madrid: Mc Graw Hill.
10. Munch Galindo, L. (2006). *Más allá de la excelencia y de la calidad*. México: Trillas.
11. Pulido, H. G. (2010). *Calidad Total y Productividad*. México, DF.: Mc Graw Hill.
12. Rothery, B. (1993). *ISO 9000*. México: Gower Publishing Company.
13. Wadsworth, H. J., Stephens, K., & Godfrey, A. (2005). *Métodos de control de calidad*. México, D.F.: CECSA.

ÍNDICE DE ANEXOS

Los anexos mencionados en esta tesis se encuentran de manera electrónica en disco anexo. La tabla 17 enumera y menciona los archivos electrónicos en cuestión.

Tabla 17: Índice de Anexos

ANEXO	DESCRIPCIÓN	ANEXO	DESCRIPCIÓN
1	Plan de Trabajo	19	Plan de Mantenimiento de Selección
2	Manual de Calidad	20	Plan de Mantenimiento Vehicular
3	Procedimiento de Elaboración de Documentos	21	Plan de Mantenimiento de Kilometraje Vehicular
4	Procedimiento de Control de Documentos	22	Plan de Mantenimiento de Equipo de Computo
5	Procedimiento de Control de Registros	23	Encuesta de Clima Laboral
6	Política de Calidad	24	Requisitos del Producto y del Servicio
7	Revisión por la Dirección	25	Encuesta de Satisfacción del Beneficiario
8	Perfil de Puesto Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad	26	Procedimiento de Auditoría Interna
9	Perfil de Puesto Coordinador de Suministros	27	Programa Anual de Auditoría Interna
10	Perfil de Puesto Encargado de Almacén	28	Plan de Auditoría Interna
11	Perfil de Puesto Nutriólogo de Almacén	29	Lista de Verificación de Auditoría Interna
12	Perfil de Puesto Capturista de Almacén	30	Informe de Auditoría Interna
13	Perfil de Puesto Auxiliar de Almacén	31	Manual de Identificación de PNC
14	Perfil de Puesto Encargado de Selección	32	Procedimiento de Producto No Conforme
15	Perfil de Puesto Auxiliar de Selección	33	Nota de Salida de Producto No Conforme
16	Perfil de Puesto Choferes	34	Procedimiento de Acciones Correctivas
17	Perfil de Puesto Encargado de Recibo	35	Formato de Acciones Correctivas
18	Plan de Mantenimiento de Almacén	36	Procedimiento Acciones Preventivas
		37	Formato de Acciones Preventivas

ANEXO	DESCRIPCIÓN
38	Procedimiento: Acopio de Alimento y Otros Productos
39	Procedimiento: Entrega de Despensas a Comunidades
40	Procedimiento: Recibo de Productos
41	Procedimiento: Selección de Productos
42	Procedimiento: Almacenaje de Productos
43	Procedimiento: Integración de Despensas
44	Procedimiento: Distribución de Despensas en el BAM
45	Formato: Bitácora de Limpieza Vehicular
46	Formato: Bitácora de Supervisión del Parque Vehicular
47	Formato: Bitácora Semanal de Kilometraje
48	Formato: Canalizaciones Indirectas AMBA
49	Formato: Evaluación de Distribución de Despensa
50	Formato: Programación Semanal de Tiendas de Autoservicio
51	Formato: Reporte de Kg. Acopiados
52	Formato: Acopio en Mercado por Chofer
53	Formato: Concentrado diario de acopio y selección de mercado
54	Formato: Nota de Entrada de Almacén
55	Formato: Distribución Física de Selección

ANEXO	DESCRIPCIÓN
56	Formato: Bitácora de Control de Temperatura de Cámara Fría
57	Formato: Bitácora de Fumigación y Control de Plagas
58	Formato: Nota de salida de alimento
59	Formato: Nota de Salida de No Alimento
60	Formato: Distribución Física de Almacén
61	Formato: Concentrado de Acciones Correctivas y Preventivas
62	Formato: Evaluación de Almacén
63	Formato: Perfil de Puesto
64	Formato: Listado Maestro de Documentos
65	Formato: Listado Maestro de Registros

GLOSARIO

Los términos referentes a la calidad fueron tomados de la norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario. Se optó por esta fuente en virtud de que la organización internacional para la estandarización ISO cuenta con un comité especializado para los conceptos referentes a la calidad.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Acción correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
Acción preventiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
Alta dirección	Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.
AMBA	Asociación Mexicana de Bancos de Alimentos
Ambiente de trabajo	Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
Aseguramiento de la calidad	Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
Auditor	Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Auditoría	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
Auditoria de la calidad	Examen sistemático e independiente para determinar si las actividades de calidad y los resultados relacionados cumplen con las disposiciones planificadas y si estas disposiciones se aplican efectivamente y son apropiadas para alcanzar los objetivos.
Beneficiado	Persona que recibe el servicio brindado por la institución.
Calidad	Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
Competencia	Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.
Conformidad	Cumplimiento de requisitos específicos.
Corrección	Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
Defecto	Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.
Eficacia	Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Eficiencia	Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
Especificación	Documento que establece los requisitos.
Gestión de la calidad	Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.
Infraestructura<Organización>	Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.
Inspección	Actividades tales como medir, examinar, probar o calibrar una o más características de una entidad, y comparar los resultados con los requisitos especificados, para determinar si alcanza la conformidad en cada característica.
Manual de la calidad	Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.
Mejora continua	Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
Mejora de la calidad	Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.
No conformidad	Incumplimiento de un requisito.
Objetivo de la calidad	Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Organización	Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
Padrón de beneficiados	Conjunto de Personas inscritas en la institución y que pueden recibir el servicio brindado por esta misma.
Parte interesada	Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.
Plan de la calidad	Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.
Planificación de la calidad	Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos de la calidad.
Política de la calidad	Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
Procedimiento	Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Producto	Resultado de un proceso.
Registro	Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
Requisito	Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
Requisitos de calidad	Expresión de las necesidades, o su traducción aún conjunto de requisitos enunciados cuantitativa o cualitativamente, para las características de una entidad que permitan su realización y examen.
Satisfacción del cliente	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
Servicio	Resultado generado por actividades en la interface entre el proveedor y el cliente y por actividades en la interface entre el proveedor y el cliente y por actividades internas del proveedor para cumplir con las necesidades del cliente.
Sistema	Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
Sistema de calidad	Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar la gestión de calidad.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Sistema gestión de la calidad	Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a calidad.
Sistema de gestión	Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
Supervisión de la calidad.	Control y verificación continuos de la situación de una entidad y análisis de los registros para garantizar que se cumplen los requisitos especificados.
Trazabilidad	Conjunto de aquellos procedimientos preestablecidos y autosuficientes que permiten conocer el histórico, la ubicación y la trayectoria de un producto o lote de productos a lo largo de la cadena de suministros en un momento dado, a través de herramientas determinadas.
Verificación	Confirmación mediante el examen y la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

	DOCUMENTO	
	MCAL-01	
	Manual de Calidad	Emisión: Marzo 2012
		No. Revisión: 00
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad	

CONTENIDO

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	FILOSOFIA DEL BANCO DE ALIMENTOS DE MORELIA.....	3
3.1.	Historia	3
3.2.	Misión.....	3
3.3.	Visión.....	3
4.	SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	4
4.1.	Requisitos generales.....	4
4.2.	Requisitos de la Documentación	5
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	6
5.2.	Compromiso de la Dirección.....	6
5.3.	Enfoque al cliente.	7
5.4.	Política de Calidad.....	7
5.5.	Planificación	7
5.6.	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.	8
5.7.	Revisión por la Dirección	9
6.	GESTIÓN DE RECURSOS	11
6.2.	Provisión de recursos.....	11
6.3.	Recursos Humanos	11
6.4.	Infraestructura	12
6.5.	Ambiente de trabajo.....	12
7.	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	12
7.3.	Procesos relacionados con el cliente.....	12
7.3	Diseño y Desarrollo	13
7.4	Compras.....	13
7.5	Producción y prestación del servicio.....	13
7.6	Control de los equipos de seguimiento y medición.....	14
8	MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA	14
8.1	Generalidades.....	14
8.2	Seguimiento y medición.....	14
8.3	Control del Servicio no Conforme	15
8.4	Análisis de datos	15
8.5	Mejora.....	15

	DOCUMENTO		MCAL-01
	Manual de Calidad	Emisión: Marzo 2012	
		No. Revisión: 00	
		Área Responsable: Sistema de Gestión de Calidad	

1. OBJETIVO

Establecer el Sistema de Gestión de Calidad del Banco de Alimentos de Morelia que permita asegurar la mejora continuamente en las operaciones y la satisfacción de los beneficiarios

2. ALCANCE

La implementación del SGC abarcará las siguientes áreas en los siguientes procesos operativos:

- 1. Suministros
 - a. Acopio de alimento y otros productos (ver PTR-A-01).
 - b. Distribución de despensas a comunidades (ver PTR-A-02).
- 2. Selección
 - a. Proceso de selección de alimentos y otros productos (PSEL-02).
 - b. Recibo de productos (PSEL-01).
- 3. Almacén
 - a. Proceso de almacenamiento de productos (PALM-01).
 - b. Equilibrio de despensas (PALM-02).
 - c. Entrega de despensas en las instalaciones del BA (PALM-03).

De igual manera, se da cumplimiento a todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 con las siguientes exclusiones:

- 7.3 Diseño y Desarrollo, en virtud que no se cuenta con diseño ni desarrollo
- 7.4 Compras
- 7.5.2 Validación de la prestación del servicio

Las exclusiones a dichos requisitos se explican en el capítulo correspondiente.

	DOCUMENTO		MCAL-01
	Manual de Calidad	Emisión: Marzo 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

3. FILOSOFIA DEL BANCO DE ALIMENTOS DE MORELIA

3.1. Historia

El Banco de Alimentos de Morelia inició sus operaciones bajo la iniciativa del Excmo. Sr. Arzobispo Alberto Suarez y empresarios de la ciudad de Morelia, realizando la función de acopio, selección y distribución de alimento (perecedero y no perecedero) entregado en donación para hacerlo llegar de forma organizada a las zona urbanas y conurbanas marginadas de Morelia, fungiendo como un puente entre aquellos que tienen y los que más necesitan.

Actualmente se están llevando a cabo un proceso de evolución, que incluye la formalización del modelo de operación de la organización con la finalidad de incluir tecnología en los procesos, optimizar las operaciones y permitir la reproducción del modelo en otras zonas geográficas del País.

Los bancos de alimentos surgen naturalmente como una acción proactiva de la sociedad y bajo el compromiso social de mitigar el hambre aprovechando el alimento excedente de centros de distribución y venta como los mercados de abastos y las tiendas de autoservicio. Por muchos años se ha tratado de crear y formalizar un modelo que logre estandarizar las actividades y procesos internos del BAM con la finalidad de optimizarlos y evitar los desperdicios de productos como consecuencia de procesos mal elaborados. Es de vital importancia para el funcionamiento del banco aprovechar al máximo sus recursos y poder abastecer satisfactoriamente a sus beneficiarios, quienes se apoyan en dicha institución para elevar su calidad de vida.

3.2. Misión

Utilizar el alimento como una forma de llegar a las familias en extrema pobreza para desarrollar sus habilidades, generar capacidades, autosuficiencia y bienestar para el futuro

3.3. Visión

Ser reconocidos en el ámbito nacional como la organización no gubernamental número uno en eficiencia de procesos, rendición de cuentas, participación de sus beneficiados y de la sociedad en el desarrollo de autosuficiencia económica, alimentaria y de gestión entre sus beneficiados.

 Banco de Alimentos Morelia	DOCUMENTO		MCAL-01
	Manual de Calidad	Emisión: Marzo 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

4. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

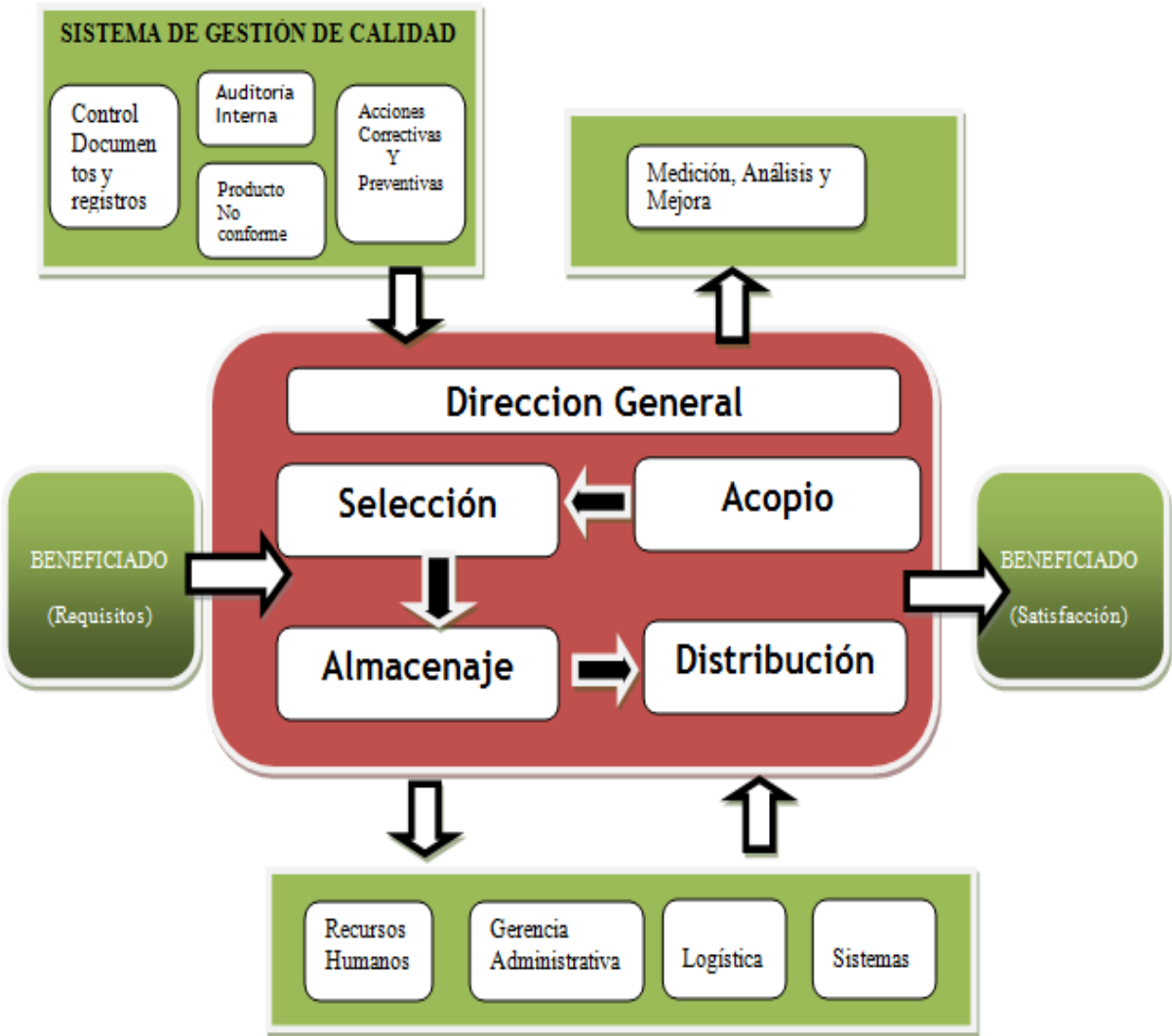
4.1. Requisitos generales

El Banco de Alimentos de Morelia establece, tiene documentado, implementado y mantiene un Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma ISO 9001:2008.

De acuerdo a este sistema se definieron los siguientes procesos para el funcionamiento del banco de alimentos de Morelia:

- ❖ Acopio
- ❖ Selección
- ❖ Almacenamiento
- ❖ Distribución
- ❖ Selección de Beneficiado
- ❖ Capacitación del Beneficiado (platicas)
- ❖ Entrega de despensa

La secuencia e interacción de estos procesos se describe en el siguiente diagrama:



 Banco de Alimentos Morelia	DOCUMENTO		MCAL-01
	Manual de Calidad	Emisión: Marzo 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

Adicionalmente se ha asegurado que el Sistema de Gestión de Calidad cuente con:

- Criterios y métodos necesarios para asegurar y controlar que los procesos sean eficaces.
- La disponibilidad de recursos e información necesarios para el desarrollo de los procesos.
- Metodología para el seguimiento, medición y análisis de los procesos, para alcanzar los resultados planificados y la mejora de los mismos.

Dentro del funcionamiento del Banco de Alimentos de Morelia, no se contratan procesos de manera externamente.

4.2. Requisitos de la Documentación

4.2.1. Generalidades.

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad está estructurada de la siguiente manera:



4.2.2. Manual de Calidad.

El Banco de Alimentos de Morelia cuenta con un Manual de Calidad, el cual incluye:

- a) Alcance del Sistema de Gestión de Calidad (capítulo 2 de este documento);
- b) Referencia de los documentos del sistema a lo largo de la redacción de este documento (ver relación del punto 4.1)
- c) Una descripción de la interacción de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad que se presenta en el punto 4.1 de este manual

	DOCUMENTO		MCAL-01
	Manual de Calidad	Emisión: Marzo 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

4.2.3. Control de documentos

Se cuenta con un procedimiento de control de documentos (PSGC-02) en el que se establece los mecanismos necesarios para su control. En el cual se liga al procedimiento de elaboración de documentos (PSGC-01) con el fin de estandarizar en cuanto contenido y estructura.

Además se cuenta con listado maestro de documentos (FSGC-01) en el que se lleva el control de la documentación elaborada para el Sistema de Gestión de Calidad.

4.2.4. Control de registros

Se cuenta con un procedimiento de control de registros (PSGC-03) el cual describe de manera puntual la forma en que se administra los registros. Los registros se utilizan como evidencia del desarrollo de las actividades de cada proceso.

Existe además un listado maestro de registros (FSGC-02) que define las claves, nombres, lugar de almacenamiento, tiempos de retención, el medio de en que se encuentra y la disposición del registro una vez que se ha vencido su tiempo de retención.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.2. Compromiso de la Dirección.

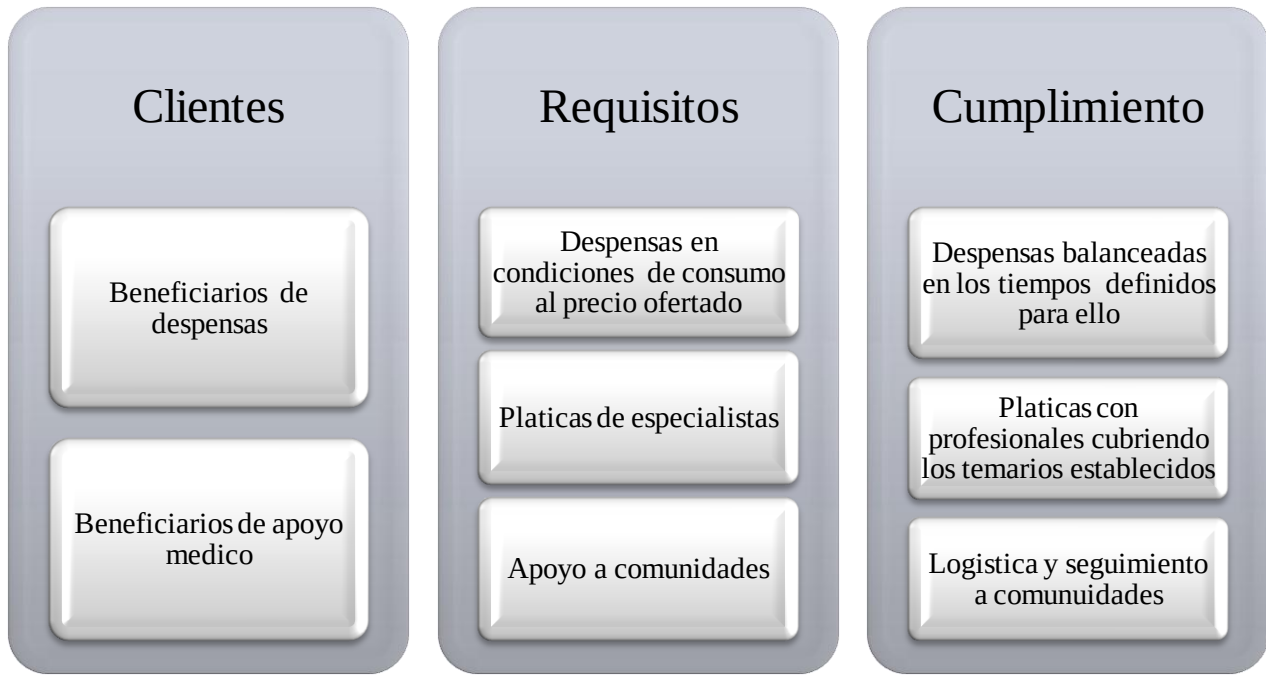
La alta dirección del Banco de Alimentos de Morelia está representada por el Director, Lic. Enrique Rodríguez Aguilar, el cual muestra su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad con diferentes actividades:

- a) Comunicando a la organización la importancia del SGC para satisfacción del cliente.
- b) Estableciendo la política y Objetivos
- c) Llevando revisiones por la dirección
- d) Asegurando la disponibilidad de los recursos

 Banco de Alimentos Morelia	DOCUMENTO		MCAL-01
	Manual de Calidad	Emisión: Marzo 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

5.3. Enfoque al cliente.

La alta dirección definió los siguientes requisitos de los beneficiarios del Banco de Alimentos de Morelia:



5.4. Política de Calidad

El Banco de Alimentos de Morelia declara la siguiente política de calidad:

En el Banco de Alimentos de Morelia estamos comprometidos con una política de corresponsabilidad entre la sociedad y las personas en condiciones de pobreza en dos aspectos fundamentales:

- a. El desarrollo de la persona y sus capacidades para alcanzar autosuficiencia y autogestión, para lo cual involucramos a la sociedad y al propio beneficiado.*
- b. El mejoramiento de su estado nutricio no sólo a través de la alimentación, sino capacitando para hacer de la generación de hábitos y capacidades su enfoque primordial.*

Para ello establecemos un fuerte compromiso con el desarrollo del recurso humano que colabora en el cumplimiento de nuestra meta, promoviendo estándares de calidad basados en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 mediante la mejora continua de su Sistema de Gestión de Calidad.

5.5. Planificación

5.5.1. Objetivos de Calidad

La Alta Dirección del banco de alimentos de Morelia declara los siguientes objetivos de calidad:

- a) Impulsar a las familias a alcanzar su autonomía alimentaria, de capacidades y económica.
- b) Involucrar a los beneficiados en su propio desarrollo a través de un modelo “Centrado en la Persona”.

	DOCUMENTO		MCAL-01
	Manual de Calidad	Emisión: Marzo 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

- c) Garantizar el máximo aprovechamiento de los recursos en pro de nuestros beneficiados.
- d) Mejorar el funcionamiento de la organización involucrando en la mejora continua de nuestros procesos a los colaboradores de los diferentes niveles.

5.5.2. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad

La planificación del Sistema de Gestión de Calidad del Banco de Alimentos de Morelia está basada en la información generada de la revisión de:

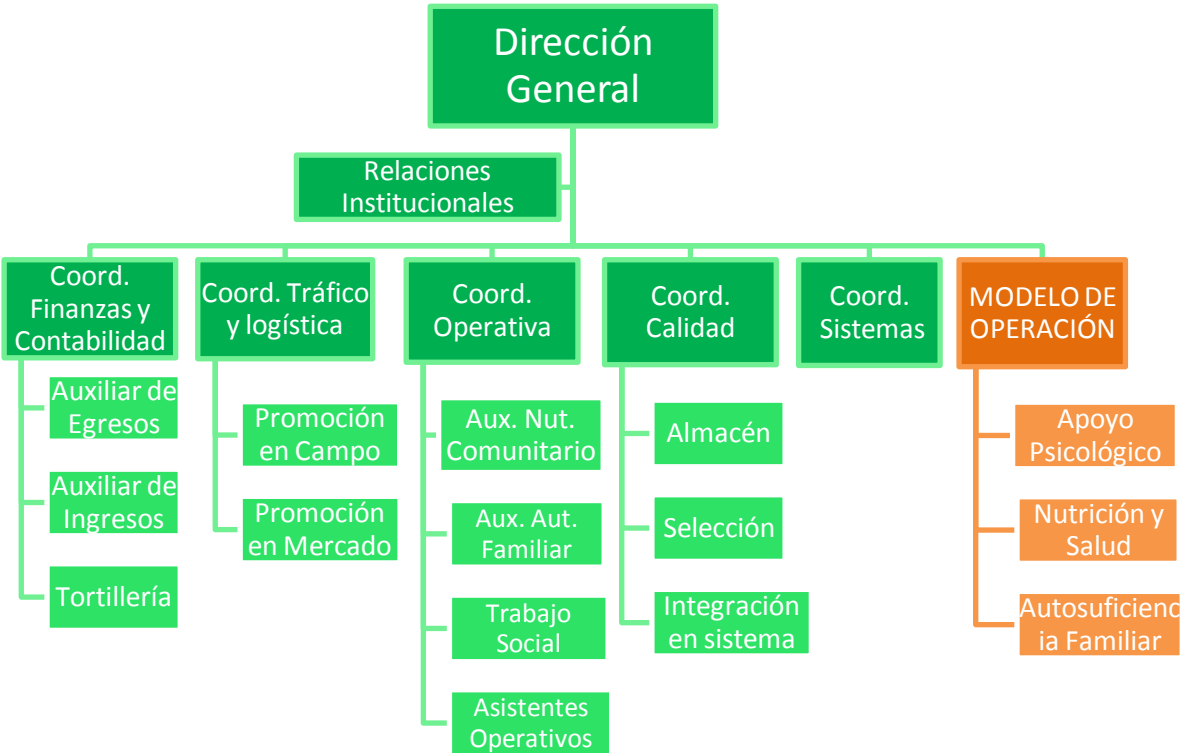
- a) El alcance de los objetivos de calidad
- b) El seguimiento y medición de los procesos
- c) La medición de la conformidad del servicio
- d) Las auditorías internas y
- e) Las revisiones de la dirección

En el caso que se lleguen a presentar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad se cuida mantener la integridad del mismo.

5.6. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación.

5.6.1. Responsabilidad y Autoridad

En el Banco de Alimentos de Morelia se han documentado las responsabilidades y autoridad del personal en el Organigrama y Perfiles de Puesto (FSG-12).



	DOCUMENTO		MCAL-01
	Manual de Calidad	Emisión: Marzo 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

5.6.2. Representante de la Dirección

La Alta Dirección ha designado a la asistente de Direccion al Asistente de la Dirección, como Representante de la Dirección, quien independientemente de las actividades de su puesto tiene la autoridad y responsabilidad para:

- a) Establecer, implementar y mantener los procesos del Sistema de Calidad.
- b) Informar a la Alta Dirección acerca del desempeño y mejora del Sistema de Calidad
- c) Asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente a todos los niveles de la empresa.

5.6.3. Comunicación interna

Los mecanismos para mantener una comunicación interna en el Banco de Alimentos de Morelia son:

- a) Correo electrónico
- b) Reuniones periódicas
- c) Telefonía
- d) De manera personal

5.7. Revisión por la Dirección

5.7.1. Generalidades

La Dirección lleva a cabo revisiones por la dirección 2 veces al año para evaluar el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, quedando registrada en el formato de Revisiones por la Dirección (FSG-11) y en la documentación de soporte que se anexa al formato.

5.7.2. Información de entrada para la revisión

La información que se toma en cuenta para la revisión por la Dirección es:

- a) Los Resultados de auditorías,
- b) La Retroalimentación del beneficiario
- c) El Desempeño de los procesos y la conformidad del servicio,
- d) El Estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) Las Acciones de seguimiento a revisiones por la dirección previas,
- f) Los Cambios que podrían afectar al sistema, y
- g) Las Recomendaciones para la mejora.

Estos puntos son mencionados a lo largo del formato y llenados durante la revisión por la dirección.

5.7.3. Resultados de la Revisión

Como resultados de la revisión se toman en cuenta los acuerdos para los siguientes procesos:

- a) Mejora del Sistema de Gestión de Calidad,

	DOCUMENTO		MCAL-01
	Manual de Calidad	Emisión: Marzo 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

- b) Mejora de los procesos y servicios,
- c) Necesidades de recursos para las diferentes áreas.

	DOCUMENTO	
	MCAL-01	
	Manual de Calidad	Emisión: Marzo 2012
		No. Revisión: 00
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad	

6. GESTIÓN DE RECURSOS

6.2. Provisión de recursos

El Banco de Alimentos de Morelia determina y proporciona los recursos necesarios para:

- a) La correcta implementación y el mantenimiento de su SGC en el ámbito de los recursos humanos, materiales y financieros y de implementar acciones que ayuden a mejorar su eficacia su eficacia de manera continua y sostenida.
- b) Monitorear la satisfacción del cliente para aumentar o mantenerla en función del cumplimiento de sus requisitos.

6.3. Recursos Humanos

6.3.1. Generalidades

El personal que presta sus servicios en el Banco de Alimentos de Morelia cuenta con la competencia con base en educación, formación, habilidades y experiencia, dicha competencia está plasmada en los perfiles de cada puesto (FSG-12)

6.3.2. Competencia, formación, toma de conciencia

El Banco de Alimentos de Morelia en lo respectivo a competencia, formación y toma de conciencia realiza las siguientes actividades:

- A) Determina la competencia de su personal por medio de perfiles de puesto (FSG-12), para el caso del personal de voluntariado se cuenta con ayudas visuales por medio de las cuales los voluntarios pueden definir cuando pasa y cuando no pasa un producto.
- B) Realiza de manera anual una detección de necesidades de capacitación (DNC) por medio del formato, a fin de detectar las áreas de oportunidad para alcanzar la competencia ideal para su puesto.
En caso de no cubrir dicha competencia, se agendan acciones para cubrirla dentro del programa anual de capacitación.
- C) Para evaluar los resultados de las acciones tomadas, se llevan a cabo por los Coordinadores de Área del desempeño de las competencias que se pretenden desarrollar.
- D) Para asegurar que el personal conoce y es consciente de la importancia de las actividades que desempeña y de cómo estas contribuyen al logro de los objetivos de calidad, el notario realiza de manera periódica reuniones con el personal, donde expresa los resultados obtenidos y sensibiliza al personal a este respecto.
- E) Se cuenta con expedientes de los empleados que contienen sus registros de educación, formación, habilidades y experiencia.

	DOCUMENTO		MCAL-01
	Manual de Calidad	Emisión: Marzo 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

6.4. Infraestructura

El Banco de Alimentos de Morelia cuenta con:

- a) Un edificio acondicionado para la prestación de los servicios otorgados, espacios de trabajo adecuados y ventilados dotada de almacén de transito para los productos donados.
 - b) Sistemas de cómputo detallados en el inventario (FSGC-14).
 - c) Como servicios de apoyo se cuenta con telefonía fija así como servicio de internet y cuentas de correo electrónico a los mismos se les proporciona los mantenimientos requeridos.
- Además se cuenta con una flotilla de 14 vehículos determinados en FSUM-01

6.5. Ambiente de trabajo

El Banco de Alimentos de Morelia determina el ambiente de trabajo por medio de la aplicación anual de una encuesta de satisfacción y gestiona con base en los resultados para mejorar el mismo.

Así mismo se cuenta con una comisión de seguridad e higiene que realiza recorridos para garantizar que las instalaciones del Banco de Alimentos sean funcionales y no presenten riesgos para los trabajadores.

7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.2. Planificación de la realización del servicio

El Banco de Alimentos de Morelia planifica y desarrolla los procesos necesarios para la prestación de sus servicios. La planificación de la prestación del servicio es coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

Durante la planificación de la prestación del servicio, el Banco de Alimentos determina:

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio,
- b) La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto,
- c) Actividades de verificación, seguimiento, inspección específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.

El resultado de esta planificación se presentarse de forma adecuada.

7.3. Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

El Banco de Alimentos de Morelia determina:

- a) Los requisitos especificado por el beneficiario (cliente), incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a las mismas.
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio,
- d) Cualquier requisito que El Banco de Alimentos de Morelia considere necesario.

	DOCUMENTO		MCAL-01
	Manual de Calidad	Emisión: Marzo 2012	
		No. Revisión: 00	
		Área Responsable:	

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

El Banco de alimentos revisa los requisitos relacionados con el producto y la prestación de sus servicios. Esta revisión se lleva a cabo antes de que la organización preste su servicio y asegura que:

- a) Están definidos los requisitos del producto y la prestación del servicio,
- b) El banco de alimentos tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por las mismas.

Cuando se cambien los requisitos del producto o las características de la prestación del servicio, el banco de alimentos se asegura de que la documentación aplicable sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente y conozca los requisitos modificados.

7.2.3 Comunicación con el cliente

El banco de Alimentos de Morelia determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los beneficiarios, relativas a:

- a) La información sobre el producto,
- b) Las modificaciones, y
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

7.3 Diseño y Desarrollo

En función de las actividades del Banco de Alimentos de Morelia, se excluye este requisito debido a que dentro de los procesos definidos no se diseña ni desarrolla proceso alguno para poder prestar el servicio del Banco.

7.4 Compras

El banco de alimentos de Morelia no lleva a cabo compras para la prestación de su servicio, se reciben donaciones a partir de las cuales no se puede aplicar control aplicado al proveedor, las compras realizadas son artículos de uso común para el funcionamiento del banco que no impactan al producto ni servicio otorgado, debido a esta razón se excluye el requisito.

7.5 Producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

El Banco de Alimentos de Morelia planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b) la disponibilidad de instrucciones de trabajo,
- c) el uso del equipo apropiado,
- d) la disponibilidad y uso de de seguimiento y medición,
- e) la implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) la implementación de actividades de liberación no se cuenta con actividades posteriores a la entrega.

	DOCUMENTO		MCAL-01
	Manual de Calidad	Emisión: Marzo 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

EXCLUSIÓN: Todas las actividades para la liberación del producto se pueden verificar en su totalidad, previo a la liberación de este.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

El Banco de Alimentos de Morelia identificar el producto por medio de primeras entradas - primeras salidas para que evitar que el mismo caduque.

7.5.4 Propiedad del cliente

El Banco de Alimentos de Morelia cuidar los datos personales que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización identificar, proteger y salvaguardar los datos de los beneficiarios suministrados para su incorporación al padrón de beneficiarios. Únicamente se cuenta con una base de datos y no se conservan documentos originales de los beneficiarios únicamente copias.

7.5.5 Preservación del servicio

El Banco de Alimentos de Morelia preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos. la preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación se aplica también a las partes constitutivas de un producto.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

El Banco de alimentos de Morelia cuenta con básculas cuya función es revisar el peso de los productos entrantes, sin que el peso sea un elemento determinante dentro de las operaciones

Estas básculas se taran de manera diaria por medio de un patrón consistente en un garrafón de 19 litros con agua, y la variación puede oscilar entre 1 y 2 kilogramos

8 MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

El Banco de Alimentos de Morelia planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición y mejora necesarios para:

- 8.1.1 Demostrar la conformidad con los requisitos del producto,
- 8.1.2 Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y
- 8.1.3 Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

8.2 Seguimiento y medición

8.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del SGC, El Banco de Alimentos de Morelia realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos.

Los métodos para la obtención y utilización dicha información son encuestas de satisfacción de clientes las cuales se aplican de manera aleatoria.

8.2.2 Auditoría interna

El Banco de Alimentos de Morelia lleva a cabo dos auditorías internas al año para determinar si el SGC:

- a) es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las norma ISO 9001:2008 y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización, y

	DOCUMENTO		MCAL-01
	Manual de Calidad	Emisión: Marzo 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

El procedimiento para llevar a cabo auditorías internas define los requisitos para planificar realizar las auditorías, establecer los registros e informar los resultados.

8.2.3 Seguimiento y medición de procesos

El Banco de Alimentos de Morelia aplica métodos para el seguimiento y la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Por medio del monitoreo de las actividades propias de cada proceso, así como por el cumplimiento del Balance Score Card.

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

El Banco de Alimentos de Morelia hace el seguimiento y mide las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.

Por medio de encuestas de satisfacción de los beneficiarios de los servicios del banco

8.3 Control del Servicio no Conforme

En el Banco de Alimentos de Morelia se asegura se de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica controla para prevenir su uso o entrega no intencionados. Se cuenta con un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme, asi como ayudas visuales que facilitan la correcta identificación de producto no conforme.

8.4 Análisis de datos

El Banco de Alimentos de Morelia determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC. El análisis de datos proporciona información sobre:

- a) La satisfacción del cliente
- b) La conformidad con los requisitos del producto
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas
- d) Los proveedores

8.5 Mejora

8.5.1 Mejora continua

En el Banco de alimentos de Morelia se mejora continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos las acciones correctivas preventivas y la revisión por la dirección.

8.5.2 Acción correctiva

El Banco de Alimentos de Morelia toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.

Se tiene establecido procedimiento de acciones correctivas PSGC-06 para definir los requisitos para:

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

8.5.3 Acción preventiva

	DOCUMENTO		MCAL-01
	Manual de Calidad	Emisión: Marzo 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

El Banco de Alimentos de Morelia determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Se cuenta con un procedimiento para el seguimiento de las acciones preventivas PSGC-07 el cual define los requisitos para:

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

**PROCEDIMIENTO****PSGC-01****Procedimiento de Elaboración de Documentos**

Emisión: Febrero 2012

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Sistema de Gestión de Calidad

1. OBJETIVO

- 1.1. Estandarizar la elaboración de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que se generen en el Banco de Alimentos de Morelia.

2. ALCANCE

- 2.1. Todo el personal que forma parte del Banco de Alimentos de Morelia.

3. DEFINICIONES

- 3.1. **Documento:** Información y su medio de soporte. Puede ser especificación, procedimiento, instructivo, plano, informe, norma, etc., tanto interno como externo.
- 3.2. **Procedimiento:** Sucesión cronológica de operaciones relacionadas entre sí para la realización de una actividad o tarea específica.
- 3.3. **Instructivo:** Secuencia ordenada de pasos específicos para llevar a cabo una actividad o un proceso de manera puntual, gráfica o sencilla.
- 3.4. **Formato:** Documento que se utiliza para plasmar los resultados obtenidos de un proceso, procedimiento o actividad.
- 3.5. **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- 3.6. **Manual:** Documento general que incluye o refiere a otros documentos y que especifica la forma en la cual se implementa alguna norma o requisito reglamentario dentro de la empresa.

4. DIAGRAMA DE FLUJO

- 4.1 No aplica para este procedimiento

Elaboró:Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC**Autorizó:**Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1. Elaboración de Procedimientos

5.1.1. Cada que se vaya a realizar un **procedimiento** deberá de considerar la siguiente estructura en cuanto a contenido:

5.1.1.1. Título

5.1.1.2. Objetivo

5.1.1.3. Alcance

5.1.1.4. Definiciones

5.1.1.5. Diagrama de Flujo

5.1.1.6. Descripción de Actividades

5.1.1.7. Referencias y Anexos (Formatos, tablas informativas, fotografías, referencias, reglamento, etc).

5.1.1.8. Control de Cambios

5.2. Elaboración de Instructivos

5.2.1. Cada que se vaya a realizar un **instructivo** deberá de considerar la siguiente estructura en cuanto a contenido:

5.2.1.1. Título

5.2.1.2. Objetivo

5.2.1.3. Alcance

5.2.1.4. Instrucciones (puede ser por diagrama o redactado o fotografías)

5.2.1.5. Anexos

5.2.1.6. Control de Cambios

5.3. Elaboración de Manuales

5.3.1. Cada que se vaya a realizar un **manual** deberá de considerar la siguiente estructura en cuanto a contenido:

5.3.1.1. Título

5.3.1.2. Índice

5.3.1.3. Introducción

5.3.1.4. Objetivo

5.3.1.5. Alcance

5.3.1.6. Descripción de actividades

5.3.1.7. Anexos

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

5.3.1.8. Control de Cambio

5.4. Explicación de Conceptos

- 5.4.1. **OBJETIVO:** Indica de manera breve y concisa qué se pretende lograr con dicho documento. Ejemplo: Controlar a todos los proveedores para garantizar que nuestros servicios se encuentren dentro de estándares.
- 5.4.2. **ALCANCE:** Define las áreas de la organización en donde aplicará el documento.
- 5.4.3. **DIAGRAMA DE FLUJO:** Representación gráfica de la información contenida en el documento.
- 5.4.4. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:** Desarrollo explícito de cada una de las actividades que se realicen para lograr el objetivo planteado.
- 5.4.5. **DEFINICIONES:** Conceptos a manera de glosario que definan aquellas palabras que se utilizan en el procedimiento y que pudieran no comprenderse claramente.
- 5.4.6. **REFERENCIAS Y ANEXOS:** Señalan otros documentos y formatos que requieran ser entendidos y/o llevados durante el desarrollo del proceso para poder cumplir con las actividades y registro adecuado de la calidad del proceso.
- 5.4.7. **CONTROL DE CAMBIOS:** Relación de todas las modificaciones que se hayan realizado al documento.
- 5.4.8. **INDICE:** Descripción listada del contenido del documento y la referencia de la página donde se incluye en el mismo.
- 5.4.9. **INTRODUCCION:** Descripción del marco de referencia y/o antecedentes que expliquen el documento.

5.5. Aplicación de Documentos

- 5.5.1. El criterio para decidir si es aplicable un procedimiento o un instructivo debe tomar en cuenta el tipo de información y la manera en que se plantea.
- 5.5.2. Se utilizará un procedimiento cuando se describan tanto actividades como responsables y materiales necesarios para la ejecución de las mismas. A partir de este procedimiento pueden desprenderse uno o más instructivos.
- 5.5.3. Se utilizará un instructivo para definir actividades de manera específica, concisa o gráfica, y que no deben realizarse de otra manera que no sea la indicada.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

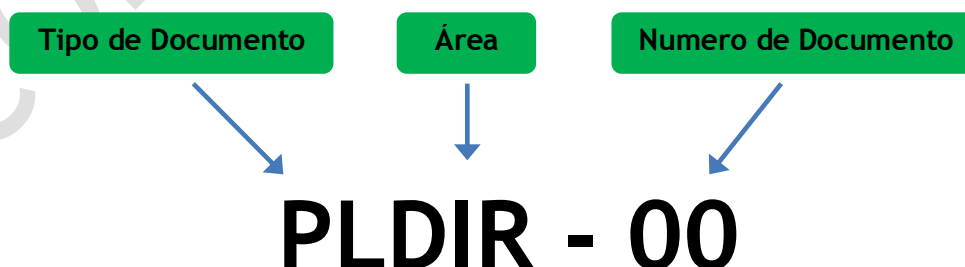
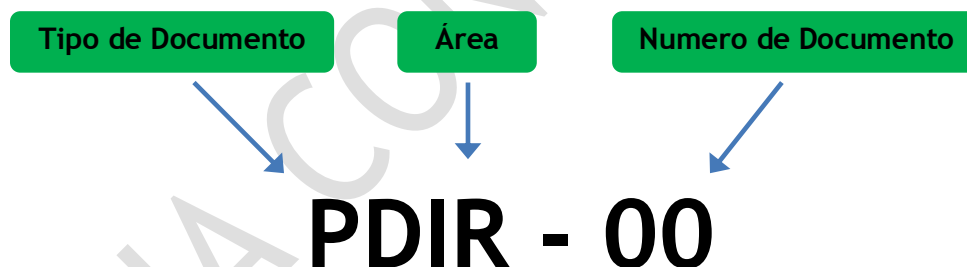
5.6. Codificación de Documentos

Para un documento de nueva creación se deberá asignar un código y un nombre para el mismo (Ver punto 6. Referencias y Anexos: “Lista Maestra de Codificación de Documentos” y “Lista Maestra de Áreas”), así como la clave para identificación del tipo de documento del que se trate.

El código debe constar de lo siguiente:

- Se asigna 1 letra para referenciar el tipo de documento del que se trate.
Nota: se asignará una segunda letra en caso de que se repita la primera y se trate de documentos distintos. Se debe cuidar que la segunda letra tampoco se repita.
- Se asignan 3 letras para referenciar el área a la que pertenece el documento.
- Se asigna un guión medio “-” como separador.
- Seguido del guión medio se asigna el consecutivo del documento con 2 dígitos para identificar la secuencia ordenada del mismo.

Los documentos se codificarán de acuerdo a los siguientes diagramas:



Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

5.7. Formato General del Documento

De todos los documentos éstos serán como sigue y deberá respetarse la estructura para el desarrollo de todos los documentos de la organización, esto con el fin de estandarizar e identificar fácilmente la procedencia y tipo de documentos en la organización:

5.7.1 Para el Encabezado:

- Tipo de letra: Trebuchet MS.
- Tamaño: 10.
- Identificar con mayúsculas el tipo de documento al que se está haciendo referencia (procedimiento, manual, instructivo o formato).
- Elaborar el código del documento con mayúsculas.
- El nombre del documento (nombre del proceso, procedimiento, manual, instructivo, formato o registro) deberá ir con negrillas.
- Los rubros de Área Responsable, tipo de documento y código deben ir con letras blancas.

5.7.2 Pie de Página

- Tipo de letra: Trebuchet MS
- Tamaño: 9
- Identificar con negrillas el puesto de los responsables de elaboración y autorización.
- Los rubros de quien elabora, revisa y autoriza deben ir con letra blancas.

5.7.3 Contenido del Documento

- Tipo de letra: Trebuchet MS
- Tamaño: 10
- Interlineado 1.5
- Texto justificado
- Los títulos y subtítulos en negrillas
- Responsables y conceptos importantes en negrillas.

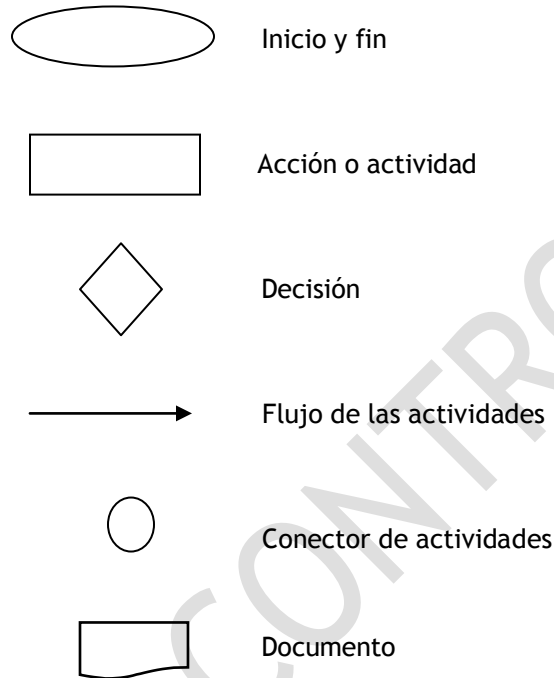
Nota: Los conceptos que se deben señalar en negrillas serán a consideración del responsable de elaborar el documento.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

	PROCEDIMIENTO		PSGC-01
	Procedimiento de Elaboración de Documentos		Emisión: Febrero 2012
			No. Revisión: 00
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

5.8. Diagrama de Flujo

5.8.1. Las formas a utilizar dentro del diagrama de flujo serán las siguientes



Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

 Banco de Alimentos <i>Monclia</i>	PROCEDIMIENTO		PSGC-01
	Procedimiento de Elaboración de Documentos	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:		Sistema de Gestión de Calidad	

6. REFERENCIAS Y ANEXOS

6.1. Encabezado.

 Banco de Alimentos <i>Monclia</i>	IDENTIFICAR TIPO DE DOCUMENTO		(CÓDIGO)
	(Nombre del documento)	Emisión: (mes, año)	
		No. Revisión: (consecutivo)	
Área Responsable:		(Nombre del área)	

6.2. Pie de página.

6.2.1 Para los documentos emitidos por el área del Sistema de Gestión de Calidad

Elaboró:	Autorizó:
Nombre Coordinador del SGC	Nombre Director General

6.2.2 Para los documentos no emitidos por el área del Sistema de Gestión de Calidad

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre Puesto	Nombre Coordinador del SGC	Nombre Director General

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

6.3 Lista Maestra de Codificación de Documentos

TIPO DE DOCUMENTO	CLAVE
Manual	M
Procedimiento	P
Plano	PL
Instructivo	I
Informe	IN
Formatos	F

6.4 Lista Maestra de Codificación de Áreas

AREA	CLAVE
Dirección	DIR
Finanzas	FIN
Sistema de Gestión de Calidad	SGC
Tráfico y Logística	TRA
Coordinación Operativa	COP
Nutrición y Salud	NUT
Orientación y Apoyo Psicológico	PSI
Autosuficiencia Familiar	AUF
Sistemas	SIS
Instituciones	INS
Almacén	ALM
Selección	SEL

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General



Banco de Alimentos
Monclia

PROCEDIMIENTO

PSGC-01

Procedimiento de Elaboración de Documentos

Emisión: Febrero 2012

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Sistema de Gestión de Calidad

7. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Cambio	Fecha
00	Documento de nueva creación	Febrero 2012

COPIA CONTROLADA

Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

	PROCEDIMIENTO		PSGC-02
	Procedimiento de Control de Documentos		Emisión: Febrero 2012
			No. Revisión: 00
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

1. OBJETIVO

- 1.1. Controlar todos los documentos internos y externos del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del Banco de Alimentos de Morelia, así como mantenerlos actualizados.

2. ALCANCE

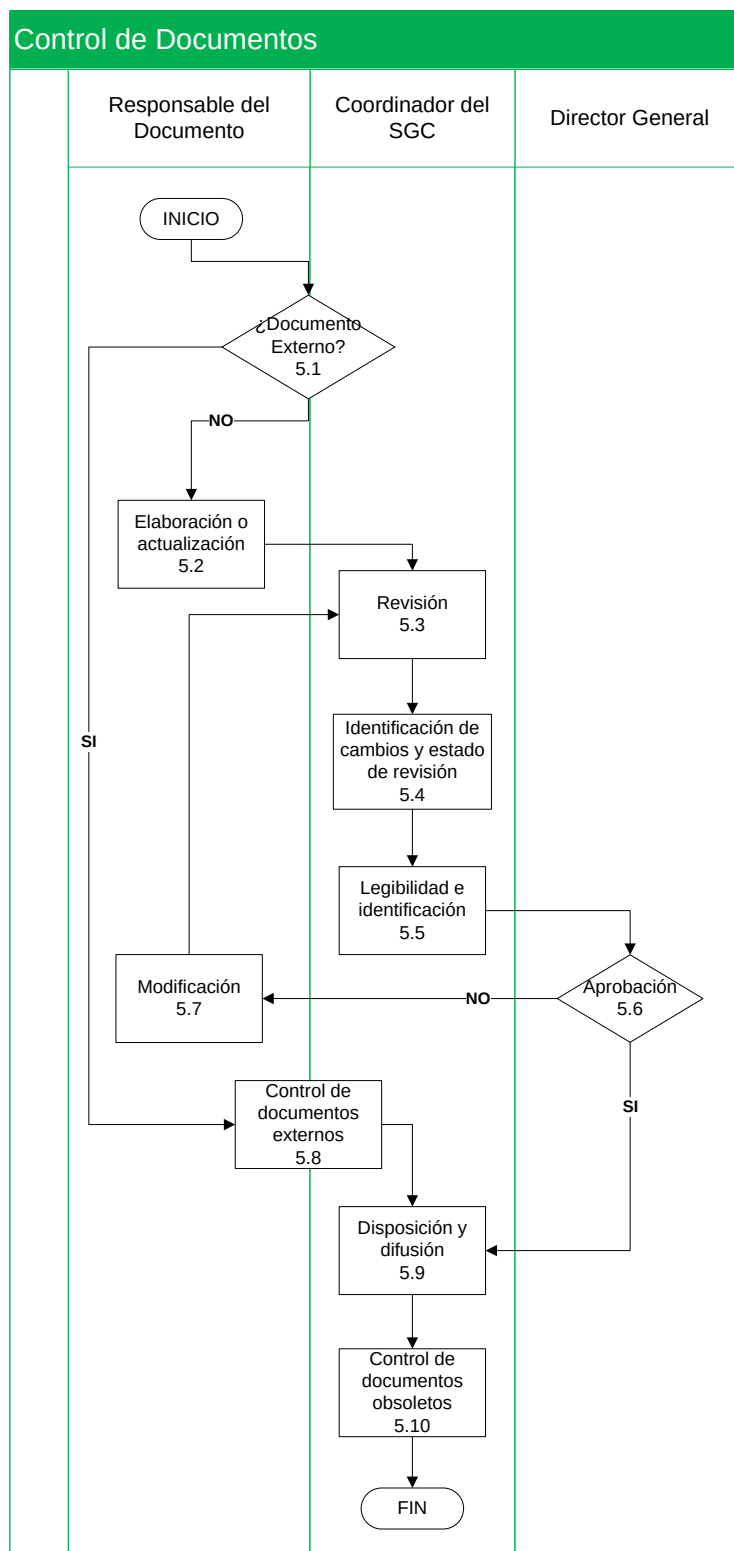
- 2.1. Este procedimiento aplica a todas las áreas y todos los documentos del SGC del Banco de Alimentos de Morelia.

3. DEFINICIONES

- 3.1. **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.
- 3.2. **Documentos del SGC:** Manuales, procedimientos, instructivos, formatos y documentos externos.
- 3.3. **Documentos Internos:** Todos aquellos que se generan por el propio personal de la organización.
- 3.4. **Documentos Externos:** Todos aquellos legales y reglamentarios impuestos por un organismo ajeno a la organización, y que se deben cumplir de manera obligatoria.
- 3.5. **Responsable del Documento:** Personal con la facultad para crear o actualizar documentos del SGC.
- 3.6. **Coordinadores:** Personal designado por la alta dirección como encargado de área.
- 3.7. **Modificaciones Aplicables:** Cambios que afectan de manera significativa la información contenida en un documento. Por ejemplo: modificación en la secuencia de actividades de un procedimiento, modificación en cuanto a responsables, modificación de definiciones, etc.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

4. DIAGRAMA DE FLUJO



Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

 Banco de Alimentos <i>Monclia</i>	PROCEDIMIENTO		PSGC-02
	Control de Documentos	Emisión: Noviembre 2011	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 Elaboración o actualización de documentos

- 5.1.1 Los coordinadores de cada área o el personal que ellos mismos asignen tienen facultad para elaborar o actualizar documentos del SGC, sin embargo quien tiene la responsiva última serán los coordinadores.
- 5.1.2 La elaboración o actualización de documentos del SGC deben alinearse al Procedimiento de Elaboración de Documentos (ver PSGC-01).
- 5.1.3 Cuando sea aplicable una modificación el responsable del documento debe actualizarlo. Esto puede originarse partiendo de una revisión, actualización o hallazgo en una auditoria interna, etc.

5.2 Revisión de documentos

- 5.2.1 Todos los documentos del SGC se deben revisar por el Coordinador del SGC, ya sea de manera física o electrónica. Éste recibe el documento, lo revisa en cuanto a contenido, formato, ortografía, fecha de modificación, número de versión y además que no afecte la integridad y funcionamiento del SGC.
- 5.2.2 Los documentos emitidos por el área del Sistema de Gestión de Calidad serán revisados por la Dirección.

5.3 Identificación de cambios y estado de revisión de documentos

- 5.3.1 Todos los cambios que se realicen a los documentos del SGC se deben indicar en el apartado de control de cambios, en la que se indicará los apartados o secciones que fueron modificados.
- 5.3.2 Si se desea consultar los cambios realizados al documento se podrá verificar la versión anterior del mismo en formato impreso y electrónico, o en la última versión del documento en el apartado de control de cambios.
- 5.3.3 El estado de revisión de los documentos se establecerá a través del Número de versión, iniciando con el número 0 en el caso de ser la primera emisión del documento, 1 cuando es el primer cambio y así sucesivamente.

5.4 Legibilidad e identificación de documentos

- 5.4.1 Todos los documentos deben permanecer perfectamente legibles. Para este fin se debe de considerar lo siguiente:

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

 Banco de Alimentos Monclia	PROCEDIMIENTO		PSGC-02
	Control de Documentos	Emisión: Noviembre 2011	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

5.4.1.1 Respetar el tamaño y la fuente de Trebuchet MS, 10. Texto con interlineado 1.5 y justificado.

5.4.1.2 Evitar que los documentos se mojen o estén en lugares húmedos que a mediano plazo provoquen que el documento no pueda leerse o algunas partes de su contenido se dañen y dificulten la legibilidad del mismo.

5.4.1.3 Evitar que los documentos sean sometidos al sol y por deterioro no pueda leerse su contenido.

5.4.1.4 Evitar que los documentos se rompan total o parcialmente.

5.4.1.5 Evitar subrayar, marcar o escribir sobre los documentos.

5.4.1.6 Archivar documentos de manera ordenada y de fácil identificación.

Nota: Lo anterior aplica para documentos físicos.

5.4.1.7 Archivar documentos de manera ordenada y de fácil identificación.

5.4.1.8 Los documentos deben estar protegidos para evitar que personal ajeno al Coordinador del SGC genere cambios sin su autorización.

5.4.1.9 No generar copias sin previa autorización del Coordinador del SGC.

5.4.1.10 El Coordinador del SGC debe guardar únicamente copia de la versión anterior inmediata de manera electrónica.

Nota: Todo lo anterior aplica para documentos en versión electrónica.

5.4.2 Todos los documentos deben identificarse con nombre y código de acuerdo al procedimiento de Elaboración de Documentos (ver PSGC-01) mismos que pueden ser consultados en el Listado Maestro de Documentos (ver FSGC-01).

5.5 Aprobación de documentos

5.5.1 El responsable de aprobar todos los documentos del SGC es el Director General, como evidencia se encuentra su firma en el pie de página de la primera hoja del documento.

Nota: únicamente tratándose de los documentos impresos. Los documentos electrónicos no llevarán firmas.

5.5.2 El responsable de pasar los documentos del SGC a autorización del Director General es el Coordinador del SGC.

5.5.3 El Director General evalúa si el documento cuenta con los elementos necesarios para su aprobación.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

	PROCEDIMIENTO		PSGC-02
	Control de Documentos	Emisión: Noviembre 2011	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

¿Aprueba Documento?	Entonces
No	Pasa al puto 5.6
Si	Pasa al punto 5.7

5.5.4 El Coordinador del SGC se encargará de actualizar el Listado Maestro de Documentos (ver FSGC-01) después de la aprobación.

5.6 Modificación del documento

- 5.6.1 En caso de que el documento no haya sido aprobado se deben indicar las razones directamente con el responsable del documento.
- 5.6.2 El responsable del documento realizará las modificaciones correspondientes y lo pasará nuevamente a revisión del Coordinador del SGC.
- 5.6.3 Una vez que el Coordinador del SGC ha revisado el documento lo pasará a aprobación del Director General.

5.7 Documento externo

- 5.7.1 En caso de ser un documento externo.

¿Documento Externo?	Entonces
No	Pasa al puto 5.8
Si	Pasa al punto 5.9

5.8 Control de documentos externos

- 5.8.1 Los coordinadores de área deben generar una relación de documentos externos vigentes y facilitarla al Coordinador del SGC para que los incluya en el Listado Maestro de Documentos (ver FSGC-01).
- 5.8.2 Los coordinadores de área deben incluir el nombre del documento, año de entrada en vigencia y la dependencia que lo emite.
- 5.8.3 No requieren ser codificados, se tomará en cuenta únicamente el nombre del documento.
- 5.8.4 Los documentos vigentes se administran únicamente por el Director General y los coordinadores de las áreas a las que les aplique.
- 5.8.5 Los coordinadores de área responsables del manejo de documentos externos deben verificar semestralmente la vigencia de los mismos.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

	PROCEDIMIENTO		PSGC-02
	Control de Documentos		Emisión: Noviembre 2011
			No. Revisión: 00
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

5.8.6 En caso de que los documentos externos cambien de versión, el documento más reciente sustituirá al anterior, al cual se le dará el tratamiento de documento obsoleto por el coordinador responsable de su manejo.

5.8.7 El coordinador responsable del documento externo debe notificar los cambios que pudieran afectar el funcionamiento del SGC al Coordinador del SGC.

5.9 Disposición y difusión de documentos

5.9.1 Una vez que el documento ha sido aprobado (con firmas para el caso de los impresos) el Coordinador del SGC es responsable de la distribución de copias controladas al resto del personal, conservando las versiones originales impresas y electrónicas bajo resguardo.

5.9.2 El Coordinador del SGC es responsable de llevar un listado de distribución de copias controladas (ver FCAL-01) para facilitar la trazabilidad de los mismos.

5.9.3 Todo el personal tiene prohibida la reproducción, extracción y distribución de los documentos sin autorización previa del Coordinador del SGC.

5.10 Control de documentos obsoletos

5.10.1 Todos los documentos que cambien el número de revisión se considerarán documentos obsoletos. En el caso de los documentos externos, cuando se emita una nueva versión de los mismos.

5.10.2 La copia controlada que está en red se mantendrá para su comparación con la versión más reciente y los documentos físicos se retirarán y se sustituirán por la nueva versión.

5.10.3 El Coordinador del SGC marcará la copia del documento mediante una marca de agua con la palabra “obsoleto”.

5.10.4 El Coordinador del SGC conservará la última versión obsoleta en electrónico en una carpeta con el nombre de documentos obsoletos.

6. FORMATOS

6.1 Listado maestro de documentos (FSGC-01).

6.2 Procedimiento de Elaboración de Documentos (PSGC-01).

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

 Banco de Alimentos <i>Monclia</i>	PROCEDIMIENTO		PSGC-02
	Control de Documentos	Emisión: Noviembre 2011	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

7. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Cambio	Fecha
00	Documento de nueva creación	Febrero 2012

COPIA CONTROLADA

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

1. OBJETIVO

- 1.1. Controlar todos los registros del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del Banco de Alimentos de Morelia, así como asegurar la eficacia en la comunicación interna mediante su adecuado manejo.

2. ALCANCE

- 2.1. Este procedimiento aplica a todas las áreas y todos los registros del SGC del Banco de Alimentos de Morelia.

3. DEFINICIONES

- 3.1. **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades desempeñadas mediante la proyección de datos o información. Ejemplo: Bitácora de Mantenimiento Vehicular con datos.
- 3.2. **Formato:** Documento especialmente diseñado para vaciar evidencia en datos o información de las actividades desempeñadas que respectan al SGC. Ejemplo: Bitácora de Mantenimiento Vehicular sin datos.
- 3.3. **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

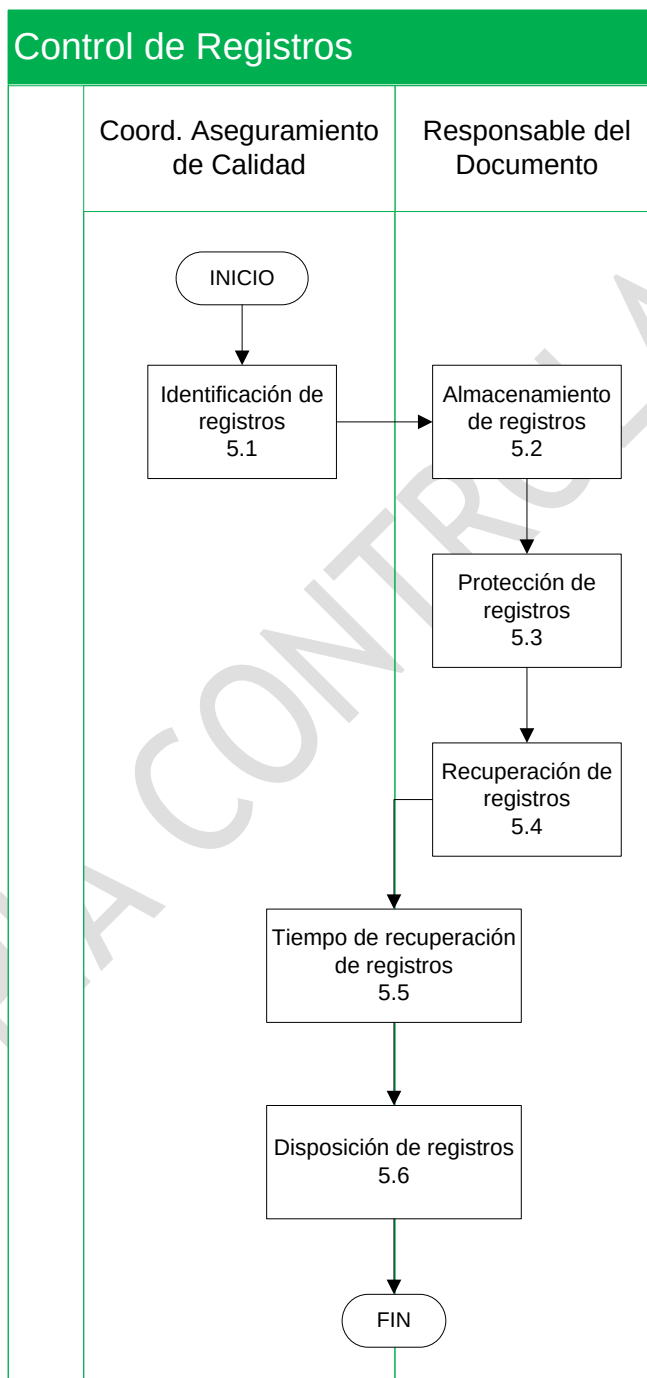
Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

4. DIAGRAMA DE FLUJO



Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 Identificación de registros.

- 5.1.1 Todos los registros deben identificarse de acuerdo al punto “5.6 Codificación de Documentos” establecido en el Procedimiento de Elaboración de Documentos (ver PSGC-01).
- 5.1.2 Todos los registros deben identificarse además con un título (nombre del formato) mismo que debe describir la actividad para la cual fue diseñado.
- 5.1.3 Todos los registros deben controlarse por los coordinadores de área responsables de los mismos, a través de un Listado Maestro de Registros (ver FSGC-02) en el que se incluye la información necesaria para el control de estos.
- 5.1.4 El responsable de controlar el Listado Maestro de Registros (ver FSGC-02) es el Coordinador del SGC.
- 5.1.5 Para mayor identificación de los registros del SGC, se localizan en la sección titulada Anexos de cada procedimiento o instructivo, mismo que señalan los registros que son evidencias de la conformidad con los requisitos de dicho procedimiento y de la operación eficaz del SGC.

5.2 Almacenamiento de registros.

- 5.2.1 Los registros podrán estar en medio impreso y/o en medio electrónico según aplique.
- 5.2.2 Para el caso de los registros impresos:
 - 5.2.2.1 Se deben almacenar en sitios accesibles, definidos por el área que los genere, supervisados por el Coordinador del SGC.
 - 5.2.2.2 Se deben almacenar en el orden que mejor convenga para el área responsable con el fin de mantener una fácil identificación de los mismos al momento de su consulta.
- 5.2.3 Para todos los registros se debe indicar el área que los genera, e indicar en el Listado Maestro de Registros (ver FCAL-02) el lugar de almacenamiento del registro.

Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

5.3 Protección de registros.

- 5.3.1 Todos los registros impresos deben de almacenarse en lugares que impidan su deterioro o extravío, para lo cual deben de tomarse las siguientes medidas:
- 5.3.1.1 No deberán estar en lugares húmedos que puedan dificultar la lectura de la información que contienen.
- 5.3.1.2 No deben estar rotos, rasgados, rayados o con enmendaduras. En caso de que se requiera realizar alguna corrección se debe de verificar que no altere los resultados de los mismos o la lectura del resto del registro.
- 5.3.1.3 No tenerlos expuestos al sol de tal manera que se deteriore su información.
- 5.3.2 Para los registros que se encuentran en medios electrónicos deben almacenarse de manera tal que la información que contengan no pueda ser alterada o modificada. Se pueden tomar algunas de las siguientes medidas:
- 5.3.2.1 Protegerlos contra escritura.
- 5.3.2.2 Editarlos en PDF.
- 5.3.2.3 Asignar clave o contraseña a los programas que se utilicen para generar dicha información.
- 5.3.2.4 Respalidar la información a través de cualquier medio electrónico que evite su pérdida total en el caso de alguna avería de los equipos de cómputo.

5.4 Recuperación de registros.

- 5.4.1 Todos los registros impresos y electrónicos deben de permanecer en un lugar que facilite su recuperación para el caso de una consulta.
- 5.4.2 Los registros enviados a archivo muerto deben identificarse de tal manera que facilite su localización en caso de que sean requeridos posteriormente para consulta.
- 5.4.3 Los registros electrónicos deben ser respaldados en diferentes medios de tal manera que se pueda recuperar la información en caso de que el equipo que la contiene llegue a dañarse.

5.5 Tiempo de retención de registros.

- 5.5.1 El tiempo de retención de los registros será determinado principalmente por el tipo de información y su uso.

Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

5.5.2 Los criterios para determinar el tiempo de retención de los registros son los siguientes:

5.5.2.1 Estén marcados de manera legal (requerimientos normativos o gubernamentales).

5.5.2.2 El tiempo de ciclo del proceso del cual se generó.

5.5.2.3 Importancia de la información.

5.5.2.4 Periodos de consulta.

5.5.2.5 Información contenida.

5.5.3 Una vez vencido el tiempo de retención, el responsable del área que genera el registro no está obligado a presentar dicha evidencia.

5.6 Disposición de registros.

5.6.1 La disposición de los registros es la actividad que se realiza una vez que el tiempo de retención definido para los mismos haya vencido.

5.6.2 Las actividades de disposición serán determinadas por el coordinador del área que los genere y pueden ser cualquiera de las siguientes:

5.6.2.1 Envío a archivo muerto (obsoletos)

5.6.2.2 Reciclaje

5.6.2.3 Destrucción

6. ANEXOS

6.1 Procedimiento de Elaboración de Documentos (PSGC-01).

6.2 Listado Maestro de Registros (FSGC-02).

7. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Cambio	Fecha
00	Documento de nueva creación	Febrero 2012

Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General



Política de Calidad

En el Banco de Alimentos de Morelia estamos comprometidos con una política de corresponsabilidad entre la sociedad y las personas en condiciones de pobreza en dos aspectos fundamentales:

- a. El desarrollo de la persona y sus capacidades para alcanzar autosuficiencia y autogestión, para lo cual involucramos a la sociedad y al propio beneficiado.
- b. El mejoramiento de su estado nutricional no sólo a través de la alimentación, sino capacitando para hacer de la generación de hábitos y capacidades su enfoque primordial.

Para ello establecemos un fuerte compromiso con el desarrollo del recurso humano que colabora en el cumplimiento de nuestra meta, promoviendo estándares de calidad basados en los requisitos de la norma ISO 9001:2008 mediante la mejora continua de su Sistema de Gestión de Calidad.

Objetivos de calidad

- a. Impulsar a las familias a alcanzar su autonomía alimentaria, de capacidades y económica.
- b. Involucrar a los beneficiados en su propio desarrollo a través de un modelo “Centrado en la Persona”.
- c. Garantizar el máximo aprovechamiento de los recursos en pro de nuestros beneficiados.
- d. Mejorar el funcionamiento de la organización involucrando en la mejora continua de nuestros procesos a los colaboradores de los diferentes niveles.



FORMATO

FSGC-11

Revisión por la Dirección de Auditoría
Interna

Emisión: Noviembre 2011

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Sistema de Gestión de Calidad

FECHA

No. DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

I.- Información para la Revisión

Seguimiento de asuntos pendientes de la revisión anterior.

PENDIENTE	RESULTADOS

Resultados de auditorías internas (Anexar informe de auditoría si aplica)

Retroalimentación del beneficiado (Anexar resultados).



Área Responsable:

Sistema de Gestión de Calidad

Revisión del desempeño de los procesos y conformidad del producto (Anexar resultados)

Estado de las acciones correctivas y preventivas. (Anexar listado de acciones)

Acciones	Generadas	Concluidas	Sin concluir	Observaciones
Correctivas				
Preventivas				

Cambios en el sistema que podrían afectar el desempeño del SGC. (Anexar resultados)

Recomendaciones para la mejora del sistema:

Revisión por la Dirección de Auditoría
Interna

Emisión: Noviembre 2011

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Sistema de Gestión de Calidad

II.- Resultados de la reunión

1.- Como podemos demostrar que se han mejorado los procesos y el sistema:

2.- Como podemos demostrar la mejora del servicio con respecto a las necesidades del cliente:

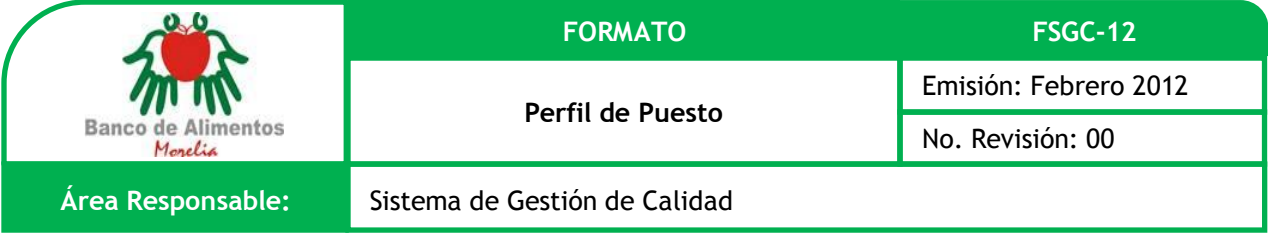
3.- Enlistar los recursos que se requieren para el sistema a partir de esta reunión:

III.- Participantes en la reunión:

MIEMBROS DEL COMITÉ DE CALIDAD EJECUTIVO

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Fecha de la próxima revisión _____



Sistema de Gestión de Calidad

APROBACIONES:	
Titular del Puesto (Nombre y firma)	Jefe Superior Inmediato (Nombre y firma)

Jefe Superior Inmediato
(Nombre y firma)

$$\begin{pmatrix} 1 \end{pmatrix}$$

 Banco de Alimentos Monclia	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

A. MISIÓN DEL PUESTO

Dirigir, planificar, organizar y controlar los procesos, procedimientos y actividades relacionados con la gestión de la calidad, con el fin de garantizar el cumplimiento de sus estándares y normas, así como favorecer la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) implementado.

B. PROPÓSITO

Supervisar el cumplimiento de la normativa de calidad, organizando las actividades relativas a la mejora de procesos en todas las áreas con la finalidad de mantener el buen funcionamiento del SGC.

C. FUNCIONES GENERALES

1. Proponer y supervisar la inclusión de actividades e indicadores de calidad en los planes institucionales.
2. Programar, dirigir, monitorear, supervisar y evaluar procesos de mejoramiento de calidad de los servicios que provee la institución.
3. Desarrollar técnicas y herramientas que propicien el incremento de calidad en los servicios que ofrece la institución.
4. Dirigir, planificar, organizar y realizar el proceso de implementación de estrategias, metodologías e instrumentos de calidad y mejora continua de los procedimientos internos.
5. Cumplir y hacer cumplir las disposiciones establecidas para el cumplimiento de los objetivos de Gestión de la Calidad.
6. Asesorar y orientar sobre métodos, normas y otros dispositivos propios del Sistema de Gestión de Calidad.
7. Supervisar el cumplimiento de las metas programadas en el mapa estratégico institucional.
8. Implementar y vigilar el cumplimiento de la política de calidad de la empresa.
9. Comprobación y evaluación de proveedores.
10. Diseñar, documentar, implementar y evaluar procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad.
11. Otras funciones que le sean asignadas por el Director General.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto		Emisión: Febrero 2012
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:		Sistema de Gestión de Calidad	

D. RELACIONES INTERNAS

ÁREA	FUNCIONES
Selección	-Supervisión del funcionamiento del área de acuerdo a los lineamientos de calidad establecidos. -Supervisión del manejo de alimento de acuerdo a los estándares de calidad establecidos. -Supervisión de las funciones del personal.
Almacén	-Supervisión del funcionamiento del área de acuerdo a los lineamientos de calidad establecidos. -Supervisión del manejo de alimento de acuerdo a los estándares de calidad establecidos. -Supervisión y evaluación de desempeño del personal.
Tráfico y logística	-Coordinación de esfuerzos para el cumplimiento de los lineamientos de calidad establecidos. -Comunicar al Coordinador de tráfico las incidencias ocurridas bajo su tramo de control, y que afecten la operación.
Nutrición	-Coordinación de esfuerzos para el cumplimiento de los lineamientos de calidad establecidos en las áreas de almacén y selección.
Finanzas	-Reporte de incidencias del personal bajo su cargo (ausentismo, solicitud de vacaciones, etc). -Solicitud de insumos para la operación.
Dirección	-Requisición de recursos para el manejo de alimento. -Requisición de recursos para la operación del almacén. -Presentación de planes de acción y de mejora. -Informes del estado del SGC y de actividades

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto		Emisión: Febrero 2012
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:		Sistema de Gestión de Calidad	

	que afecten el funcionamiento de la operación.
--	--

E. RELACIONES EXTERNAS

INTERESADO	FUNCIONES
Organismos de financiamiento nacional o internacional.	-Gestión de proyectos para la obtención de recursos económicos, de infraestructura o en especie.
Beneficiados	-Atención y seguimiento a las incidencias o sugerencias reportadas respecto a la calidad del servicio.
Proveedores	-Cumplimiento de los lineamientos establecidos para el manejo del producto. -Evaluación de la calidad de las donaciones.

F. PERFIL DEL PUESTO

SEXO	Indistinto
ESTADO CIVIL	Indistinto
EDAD	22 a 40 años
ESCOLARIDAD	Ingeniería Industrial, Administración de Empresas o Licenciatura afín.
EXPERIENCIA	Computación, inventarios, administración en servicios y alimentos.
FORMACIÓN	Administración básica, manejo de alimentos
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR	Si

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

COMPETENCIAS REQUERIDAS	INNECESARIO	ÚTIL PERO NO IMPORTANTE	ÚTIL IMPORTANTE	CRÍTICO	
CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES	1	2	3	4	5
FLEXIBILIDAD Habilidad para adaptarse y desempeñarse efectivamente en situaciones variadas que se modifican eventualmente. Aceptación de ideas distintas en forma constructiva.				X	
MANEJO DEL CAMBIO Actuar proactivamente anticipándose a los problemas, implementando efectivamente nuevas ideas y procedimientos.					X
CAPACIDADES INTELECTUALES					
INNOVACIÓN Pensar creativamente para considerar nuevas ideas y soluciones y aplicarlas en oportunidades de mejora y optimización. Esfuerzo por proveer información y promover cosas nuevas.				X	
APRENDIZAJE Capacidad de utilizar los conocimientos, experiencia y errores para convertirlos en aprendizajes. Documentación de las nuevas ideas para facilitar su uso en la Organización.					X
EJECUCIÓN DEL TRABAJO					
PLANEACIÓN Manejo efectivo de las prioridades, con base en las metas acordadas y claramente orientadas a resultados. Integración efectiva de los recursos.					X
SENTIDO DE URGENCIA Tomar decisiones y/o implementarlas en forma oportuna. Buen uso del tiempo y cumplimiento estricto de los compromisos. Anticipación de las crisis.					X
SEGUIMIENTO DE ACCIONES Monitoreo regular del progreso del trabajo y del desempeño. Comunicación efectiva de la información relevante para el cumplimiento					X

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

de metas. Habilidad para que las cosas sucedan.					
RELACIONES INTERPERSONALES					
RELACIONES HUMANAS Capacidad de escuchar y comprender los pensamientos y sentimientos de otras personas. Mantenimiento de relaciones y contactos útiles para el logro de metas del trabajo.				X	
ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE Enfocarse en las necesidades del cliente interno y externo, buscando la información para identificar las oportunidades y soluciones y construyendo relaciones sólidas.					X
NEGOCIACIÓN Capacidad de influenciar, convencer y persuadir para lograr las acciones requeridas de otros. Identificar oportunidades de mutua ganancia y lograr consenso y compromiso.				X	
TRABAJO EN EQUIPO					
PARTICIPACIÓN EN GRUPOS Trabajo cooperativo con otros. Contribuir efectivamente al clima del equipo para creación de sinergias en el desempeño de las tareas conjuntas.					X
CREACIÓN DE EQUIPOS Construir y manejar efectivamente equipo de trabajo creando un propósito y motivando a los miembros a la consecución de metas, asignando los roles y prioridades en el equipo.				X	
DIRECCIÓN Y LIDERAZGO					
LIDERAZGO PARA EL CAMBIO Proponer metas retadoras y realistas motivando a la calidad y al logro de resultados. Ser modelo de conductas coherentes con los valores de la organización.					X
DESARROLLO DE COLABORADORES Generar un clima que anime al desarrollo de las competencias individuales. Entender las necesidades y potencial individual actuando como tutor efectivo delegando y usando las oportunidades para desarrollar el talento requerido.				X	

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto		Emisión: Febrero 2012
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:		Sistema de Gestión de Calidad	

G. RESPONSABILIDAD

1. En Bienes

TIPO
Materiales: mobiliario y equipo de cómputo asignados.

2. Toma de Decisiones (Anotar que tipo de problemas puede resolver el titular por sí mismo y que no requiere consultar con su jefe inmediato).

TIPO
Detener la operación en caso de emergencia.
Aplicar sanciones al personal bajo su cargo que no cumpla con los lineamientos normativos y de calidad establecidos.
Coordinación de personal para el buen funcionamiento del área.
Capacitación al personal bajo su cargo en temas de calidad y manejo de alimento.
Supervisión y evaluación al personal bajo su cargo.
Aplicación de acciones correctivas.

3. Información Confidencial

TIPO
Condición económica
Documentos del Sistema de Gestión de Calidad
Procedimientos operativos

4. Consideraciones Especiales (Anote las condiciones de trabajo que desempeña en forma cotidiana, ejemplo: viajar frecuentemente, jornadas de trabajo prolongadas, sujeto a cambio de residencia, rolar turnos, trabajar frecuentemente bajo situaciones de presión, etc.)

TIPO
Trabajar frecuentemente bajo situaciones de presión.
Jornadas de trabajo prolongadas si la carga de trabajo así lo exige.
Apoyo en Colectas, Campañas de Salud, eventos especiales.
Disponibilidad para viajar.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

ÁREA:	Suministros
PUESTO:	Coordinador de Suministros
REPORTA A:	Director General
APROBACIONES:	
Titular del Puesto (Nombre y firma) Jefe Superior Inmediato (Nombre y firma)	

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto		Emisión: Febrero 2012
			No. Revisión: 00
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

A. MISIÓN DEL PUESTO

Dirigir, planificar, organizar y controlar los procesos, procedimientos y actividades relacionados con el acopio de alimento con el fin de garantizar un abastecimiento sustancioso y eficiente del mismo.

B. PROPÓSITO

Coordinar la logística de los recursos humanos y materiales para disponer de ellos en tiempo y forma durante la función de acopio.

C. FUNCIONES GENERALES

1. Coordinación, supervisión y ejecución de las actividades logísticas generadas.
2. Organizar al personal asignado a su área mediante la distribución de actividades.
3. Apoyar al jefe inmediato en la elaboración de los programas de trabajo que determinen las actividades a desarrollar, la corresponsabilidad en las mismas, las líneas de acción a seguir, los tiempos de ejecución y los resultados esperados.
4. Conocer y aplicar las normatividades y procedimientos relacionados con las actividades que se desarrollan en acopio y distribución de alimento.
5. Supervisar y participar en la elaboración veraz, expedita y oportuna de los siguientes reportes programados: Reportes de Deducibles Fundación LALA, Reportes AMBA (IMR, Acopio Fundación Wal-Mart, Acopio Fundación LALA), Reporte de Acopio BAM.
6. Coordinar actividades, supervisar informes y mantener una constante relación con la Asociación Mexicana de Banco de Alimentos (AMBA).
7. Sugerir al Director nuevos sistemas y métodos de trabajo, para agilizar la elaboración de los reportes e informes que se generan en su área de responsabilidad.
8. Reportar al jefe inmediato los requerimientos de papelería y material de trabajo, y otras necesidades cuando así se requiera.
9. Programar la asignación de horarios, periodos vacacionales y licencias del personal adscrito a su área, que permita disponer de los recursos humanos necesarios en todo momento, para el funcionamiento adecuado de la misma.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto		Emisión: Febrero 2012
			No. Revisión: 00
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

10. Implantar, de acuerdo con el Director, mecanismos de evaluación del personal a su cargo, con objeto de promover ante las autoridades correspondientes la incorporación de los mismos a los programas de capacitación que incrementen la productividad.
11. Promover entre el personal adscrito a su área, el conocimiento de las condiciones generales de trabajo de la institución, a fin de mantener el respeto y cumplimiento de las disposiciones contenidas en materia de prestaciones, derechos, obligaciones y prohibiciones.
12. Supervisar el buen estado y limpieza de toda el área a su cargo.
13. Reportar ante el gerente accidentes de trabajo, sanciones y actitudes irregulares por parte del personal a su cargo.
14. Supervisar, periódicamente, que el personal a su cargo realice las funciones y actividades inherentes al puesto que ocupa.
15. Programar, controlar y monitorear los mantenimientos referentes a los vehículos adscritos al área.
16. Programar, controlar y monitorear los mantenimientos referentes a la infraestructura del BAM y de las instalaciones de Tortillería.
17. Ampliar, mantener y atender el padrón de donadores adscritos al BAM.

D. RELACIONES INTERNAS

ÁREA	FUNCIONES
Dirección General	- Autorización de recursos para la operación del área de suministros y tortillería. -Supervisión de las funciones del personal.
Almacén y Selección	-Coordinación de esfuerzos para el cumplimiento del manejo en descarga, selección y almacenaje de alimento.
Finanzas	-Reporte de incidencias del personal bajo su cargo (ausentismo, solicitud de vacaciones, etc). -Requisición de recursos para la operación del área de suministros y tortillería.
Sistema de Gestión de Calidad (SGC)	-Presentación de planes de acción y de mejora. -Informes del estado del SGC y de actividades que afecten el funcionamiento de la operación.
Trabajo Social y Programas	-Comunicar incidencias que puedan afectar

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

	FORMATO	
	Perfil de Puesto	FSGC-12 Emisión: Febrero 2012 No. Revisión: 00
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad	

	directamente en la programación mensual.
Sistemas	- Requisición de informes de población. - Requisición de programación mensual de atención al padrón de beneficiados.

E. RELACIONES EXTERNAS

INTERESADO	FUNCIONES
Asociación Nacional de Bancos de Alimentos (AMBA)	- Coordinación de donaciones locales y regionales. - Cobros, aclaraciones sobre donaciones realizadas. - Realización y entrega de reportes de acopio.
Beneficiados	- Atención y resolución de incidencias presentadas en la distribución de despensas.
Donadores	- Coordinación de acopio de alimento. - Cumplimiento de los lineamientos establecidos para el manejo del producto. - Evaluación de la calidad de las donaciones.
Proveedores	- Requisición de mantenimientos. - Monitoreo de tareas realizadas. - Acuerdo sobre el costo del servicio prestado.
Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL)	- Elaboración y entrega de reportes. - Comprobación de recurso. - Levantamiento y entrega de Acuses de padrón.

F. PERFIL DEL PUESTO

SEXO	Indistinto
ESTADO CIVIL	Indistinto
EDAD	22 a 40 años

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

ESCOLARIDAD	Lic. En Contabilidad, Administración, Ing. Industrial o Licenciatura afín.
EXPERIENCIA	Manejo de personal, distribución de recursos, toma de decisiones
FORMACIÓN	No es necesaria
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR	Si

COMPETENCIAS REQUERIDAS	INNECESARIO	ÚTIL PERO NO IMPORTANTE	ÚTIL	IMPORTANTE	CRÍTICO
CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES	1	2	3	4	5
FLEXIBILIDAD Habilidad para adaptarse y desempeñarse efectivamente en situaciones variadas que se modifican eventualmente. Aceptación de ideas distintas en forma constructiva.				X	
MANEJO DEL CAMBIO Actuar proactivamente anticipándose a los problemas, implementando efectivamente nuevas ideas y procedimientos.					X
CAPACIDADES INTELECTUALES					
INNOVACIÓN Pensar creativamente para considerar nuevas ideas y soluciones y aplicarlas en oportunidades de mejora y optimización. Esfuerzo por proveer información y promover cosas nuevas.				X	
APRENDIZAJE Capacidad de utilizar los conocimientos, experiencia y errores para convertirlos en aprendizajes. Documentación de las nuevas ideas para facilitar su uso en la Organización.					X
EJECUCIÓN DEL TRABAJO					
PLANEACIÓN Manejo efectivo de las prioridades, con base en las metas acordadas y claramente orientadas a resultados. Integración efectiva de los recursos.					X

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

SENTIDO DE URGENCIA Tomar decisiones y/o implementarlas en forma oportuna. Buen uso del tiempo y cumplimiento estricto de los compromisos. Anticipación de las crisis.					X
SEGUIMIENTO DE ACCIONES Monitoreo regular del progreso del trabajo y del desempeño. Comunicación efectiva de la información relevante para el cumplimiento de metas. Habilidad para que las cosas sucedan.					X
RELACIONES INTERPERSONALES					
RELACIONES HUMANAS Capacidad de escuchar y comprender los pensamientos y sentimientos de otras personas. Mantenimiento de relaciones y contactos útiles para el logro de metas del trabajo.				X	
ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE Enfocarse en las necesidades del cliente interno y externo, buscando la información para identificar las oportunidades y soluciones y construyendo relaciones sólidas.					X
NEGOCIACIÓN Capacidad de influenciar, convencer y persuadir para lograr las acciones requeridas de otros. Identificar oportunidades de mutua ganancia y lograr consenso y compromiso.				X	
TRABAJO EN EQUIPO					
PARTICIPACIÓN EN GRUPOS Trabajo cooperativo con otros. Contribuir efectivamente al clima del equipo para creación de sinergias en el desempeño de las tareas conjuntas.					X
CREACIÓN DE EQUIPOS Construir y manejar efectivamente equipo de trabajo creando un propósito y motivando a los miembros a la consecución de metas, asignando los roles y prioridades en el equipo.				X	
DIRECCIÓN Y LIDERAZGO					
LIDERAZGO PARA EL CAMBIO					X

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

Proponer metas retadoras y realistas motivando a la calidad y al logro de resultados. Ser modelo de conductas coherentes con los valores de la organización.					
DESARROLLO DE COLABORADORES Generar un clima que anime al desarrollo de las competencias individuales. Entender las necesidades y potencial individual actuando como tutor efectivo delegando y usando las oportunidades para desarrollar el talento requerido.				X	

G. RESPONSABILIDAD

1. En Bienes

TIPO
Materiales: mobiliario y equipo de cómputo asignados.
Parque vehicular
Infraestructura de la institución.

2. Toma de Decisiones (Anotar que tipo de problemas puede resolver el titular por sí mismo y que no requiere consultar con su jefe inmediato).

TIPO
Detener la operación en caso de emergencia.
Aplicar sanciones al personal bajo su cargo que no cumpla con los lineamientos normativos y de calidad establecidos.
Coordinación de personal para el buen funcionamiento del área.
Capacitación al personal bajo su cargo en temas de calidad y manejo de alimento.
Supervisión y evaluación al personal bajo su cargo.
Aplicación de acciones correctivas.
Referente a Mantenimientos de las instalaciones y equipo vehicular.
Referentes a la logística de distribución y acopio de alimento.

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

	FORMATO	FSGC-12
	Perfil de Puesto	Emisión: Febrero 2012 No. Revisión: 00
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad	

3. Información Confidencial

TIPO
Condición económica

4. Consideraciones Especiales (Anoté las condiciones de trabajo en las cuales desempeña su trabajo en forma cotidiana, ejemplo: viajar frecuentemente, jornadas de trabajo prolongadas, sujeto a cambio de residencia, rolar turnos, trabajar frecuentemente bajo situaciones de presión, etc.)

TIPO
Trabajar frecuentemente bajo situaciones de presión.
Jornadas de trabajo prolongadas si la carga de trabajo así lo exige.
Apoyo en Colectas, Campañas de Salud, eventos especiales.
Disponibilidad para viajar.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

AREA:	Almacén
PUESTO:	Encargado de Almacén
REPORTA A :	Director General
APROBACIONES:	
Titular del Puesto (Nombre y firma)	Jefe Superior Inmediato (Nombre y firma)

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

 Banco de Alimentos Morelia	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

A. MISIÓN DEL PUESTO

Controlar físicamente las entradas y salidas de materiales, equipos, productos, alimentos, herramientas, insumos y otros bienes propiedad o en custodia de la institución, así como verificar la documentación emitida que determina dichas entradas y salidas para su validación física en el área.

B. PROPÓSITO

Clasificar, almacenar y distribuir los alimentos y otros productos conforme a los procedimientos establecidos

C. FUNCIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS

1. Controlar físicamente las entradas y salidas de los productos contenidos en almacén para cotejar existencias.

- 1.1 Verificar que el producto entrante sea apto para consumo humano.
- 1.2 Registrar el tipo de producto entrante por tarima y su peso.
- 1.3 Llenar un concentrado diario con los registros del producto.
- 1.4 Hacer un resumen del concentrado agrupando por tipo de producto y sumando los pesos registrados.
- 1.5 Cotejar entradas físicas diarias contra las emitidas por el área de selección y las registradas en sistema.

2. Verificar que los alimentos, productos, equipamiento, insumos y otros bienes propiedad de la institución estén debidamente almacenados para su localización y distribución adecuada.

- 2.1 Supervisar que los pasillos coincidan con la distribución física diseñada para el área.
- 2.2 Supervisar que las tarimas estén alineadas a las marcas gráficas de los pasillos.
- 2.3 Supervisar que los productos se encuentren clasificados de acuerdo a las categorías establecidas en el catálogo de inventarios del sistema.
- 2.4 Supervisar que el alimento se encuentre separado del no alimento.
- 2.5 Supervisar que no haya productos colocados directamente en el piso, o cualquier otro objeto que obstruya la circulación en los pasillos.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

3. Reubicar los productos cuando sea necesario, garantizando la rotación de Primeras Entradas-Primeras Salidas (PEPS).

- 3.1 Velar por que los productos perecederos se ubiquen más próximos a la cámara fría.
- 3.2 Velar por que los productos perecederos sean los primeros en entrar y los primeros en salir.

4. Realizar inventario neto mensualmente.

- 4.1 Programar fecha.
- 4.3 Notificar al personal involucrado.
- 4.4 Solicitar recursos humanos y materiales necesarios.
- 4.5 Coordinar actividades y personal involucrado.
- 4.6 Conteo de los productos existentes en almacén.
- 4.7 Registro de existencias físicas en hojas informales de acuerdo al catálogo de productos en sistema (ver FALM-05) y a la presentación de los mismos.
- 4.8 Colaborar en el cotejo de existencias físicas contra las existencias emitidas en el sistema para calcular las diferencias en conjunto con el nutriólogo de Almacén.
- 4.9 Firmar de recibido en el documento una vez actualizadas las existencias.

5. Velar por la conservación de los productos.

- 5.1 Garantizar la rotación Primeras Entradas-Primeras Salidas.
- 5.2 Supervisar la correcta manipulación y almacenamiento de los productos.
- 5.3 Garantizar la conservación en frío de los productos perecederos.
- 5.4 Tomar acciones preventivas para evitar la merma de producto ocasionada por plagas.
- 5.5 Supervisar la limpieza del almacén (pasillos, cámara fría, coladeras, cajas plásticas, contenedores, tarimas, etc).

6. Surtir Notas de Salida de Almacén.

6.1 Comunidades

- 6.1.1 Supervisar que se disponga de los productos respetando las cantidades señaladas en la Nota de Salida (ver FALM-01, FALM-02 y FALM-03).
- 6.1.2 Firmar la Nota de Salida de Almacén como evidencia de supervisión.

6.2 Abastos

- 6.2.1 Supervisar que se disponga de los productos respetando las cantidades señaladas en la Nota de Salida.
- 6.2.2 Firmar la Nota de Salida de Almacén como evidencia de supervisión.

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

6.2.3 Supervisar que la persona encargada de grupo cuente el producto antes de comenzar el reparto para hacer valida cualquier aclaración respecto a faltante o merma.

6.2.4 Supervisar que la persona encargada de grupo firme la Nota de Salida como evidencia de conformidad con el producto.

6.3 Instituciones y centros

6.2.1 Supervisar que se disponga de los productos respetando las cantidades señaladas en la Nota de Salida.

6.2.2 Firmar la Nota de Salida de Almacén como evidencia de supervisión.

6.2.3 Supervisar que la persona encargada de grupo cuente el producto antes de comenzar el reparto para hacer valida cualquier aclaración respecto a faltante o merma.

6.2.4 Supervisar que la persona encargada de la institución o centro firme la Nota de Salida como evidencia de conformidad con el producto.

6.4 Casos Especiales

6.4.1 Supervisar que se disponga de los productos respetando las cantidades señaladas en la Nota de Salida.

6.4.2 Supervisar que el producto a distribuir sea apto para consumo humano.

6.4.3 Firmar la Nota de Salida de Almacén como evidencia de supervisión.

6.5 Voluntariado

6.5.1 Supervisar que se disponga de los productos respetando las cantidades señaladas en la Nota de Salida.

6.5.2 Supervisar que el producto a distribuir sea apto para consumo humano.

6.5.2 Firmar la Nota de Salida de Almacén como evidencia de supervisión.

6.6 Cocina

6.6.1 Supervisar que haya existencias en almacén del pedido emitido en la Nota de Salida por la encargada de cocina.

6.6.2 Supervisar que el producto a distribuir sea apto para consumo humano.

6.6.3 Abastecer requerimiento de cocina.

7. Controlar inventario de cajas plásticas.

7.1 Supervisar el manejo de cajas plásticas del almacén.

7.2 Llenar la bitácora de control de cajas plásticas (ver FALM-02).

7.3 Inventariar cada tercer día las existencias de cajas plásticas.

7.4 Generar reporte de unidades extraviadas.

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

8. Supervisar el funcionamiento del área de selección.

- 8.1 Administración de personal del área.
- 8.2 Administración de materiales utilizados para el manejo de alimento.
- 8.3 Administración del manejo de merma y cartón.
- 8.4 Coordinación de esfuerzos para el cumplimiento de los objetivos del área.
- 8.5 Supervisión del cumplimiento del reglamento del área.

9. Elaborar concentrado mensual de kilogramos de acopio.

- 9.1 Capturar Notas de Entrada de Almacén en el formato de Reporte de Kilogramos Acopiados (ver FSUM-04).

10. Administrar instituciones y otros centros (altas y bajas).

- 10.1 Realizar estudio previo para determinar si una institución o centro es apta para recibir ayuda del BAM.
- 10.2 Dar seguimiento y reportar evidencia del estado y funcionamiento de las instituciones y centros apoyados.
- 10.3 Dar de baja a las instituciones y centros que no cumplan con los lineamientos establecidos.

11. Supervisar el estado de los productos antes de su distribución.

- 11.1 Realizar una inspección visual del producto para descartar existencia de merma.
- 11.2 Separar la merma en caso de que exista.
- 11.3 Reportar merma para su registro en el formato de salida de PNC (ver FALM-03).
- 11.3 Tomar acciones correctivas en caso de fuga de producto mermado.

12. Administrar la venta de no alimento

- 12.1 Procurar que todo aquello que no es alimento tenga una rotación constante mediante su venta al público.
- 12.2 Mantener la clasificación ordenada de no alimento de acuerdo a las categorías establecidas en el sistema.
- 12.3 Respetar la lista de precios establecida, y en caso de tratarse de un producto nuevo realizar una cotización del costo actual del producto y pasarlo a autorización de la Dirección.
- 12.4 Registrar los productos en la Nota de Salida de no alimento (ver FALM-02), especificando fecha, número de piezas, descripción del producto, presentación e importe.

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

 Banco de Alimentos Morelia	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

12.5 Reportar semanalmente el importe de ventas al área de Finanzas con las respectivas Notas que amparen el monto total entregado.

D. RELACIONES INTERNAS

ÁREA	FUNCIONES
Selección	-Cotejar entradas de productos a almacén. -Disposición de alimento en proceso de selección en caso de no haber existencias suficientes en almacén. -Requisición de información respecto a entradas a almacén. -Coordinación logística del flujo del producto. -Verificar que el personal del área no consuma el producto donado. -Supervisar que se seleccione todo el producto entrante. -Apoyo en toma de decisiones de la persona encargado de selección.
Tráfico y logística	-Coordinación de esfuerzos para requisición, recepción y distribución de alimento. -Intercambio de información generada a partir de las Notas de Entrada a Almacén. -Comunicar al Coordinador de tráfico las incidencias ocurridas bajo su tramo de control, y que afecten la operación.
Nutrición	-Solicitud de capacitación respecto a brigadas de higiene y control de plagas. -Solicitud de asesoría respecto al manejo de alimento y su almacenamiento de acuerdo con las características organolépticas de los productos más frecuentes.
Coordinación Operativa	-Coordinación de esfuerzos y manejo eficiente de

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

	recursos respecto a las solicitudes emitidas por el área (materiales para eventos sociales).
Finanzas	-Reporte de incidencias del personal bajo su cargo (ausentismo, solicitud de vacaciones, etc). -Solicitud de insumos para la operación.
Calidad	-Reporte de Inventarios. -Organización y colaboración para venta de no alimento. -Reporte de incidencias operativas en el almacén. -Notificar si las actividades realizadas en el almacén se desvían de las documentadas en los procedimientos.
Dirección	-Requisición de recursos para el manejo de alimento. -Requisición de recursos para la operación del almacén.

E. RELACIONES EXTERNAS

INTERESADO	FUNCIONES
Instituciones y centros	-Atención personal a los representantes. -Administrar la funcionalidad del proceso de distribución. -Reportar incidencias.
Beneficiados	-Atención personal a las incidencias reportadas. -Verificar el conteo del producto antes de la repartición. -Verificar que regresen íntegro y en buen estado el material y equipo que utilizan en la repartición del producto.

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

F. PERFIL DEL PUESTO

SEXO	Indistinto
ESTADO CIVIL	Indistinto
EDAD	22 a 40 años
ESCOLARIDAD	Licenciatura trunca, carrera técnica.
EXPERIENCIA	Computación, inventarios, administración en servicios y alimentos.
FORMACIÓN	Administración básica, manejo de alimentos
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR	No

COMPETENCIAS REQUERIDAS	INNECESARIO	ÚTIL PERO NO IMPORTANTE	ÚTIL	IMPORTANTE	CRÍTICO
CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES	1	2	3	4	5
FLEXIBILIDAD Habilidad para adaptarse y desempeñarse efectivamente en situaciones variadas que se modifican eventualmente. Aceptación de ideas distintas en forma constructiva.				X	
MANEJO DEL CAMBIO Actuar proactivamente anticipándose a los problemas, implementando efectivamente nuevas ideas y procedimientos.					X
CAPACIDADES INTELECTUALES					
INNOVACIÓN Pensar creativamente para considerar nuevas ideas y soluciones y aplicarlas en oportunidades de mejora y optimización. Esfuerzo por proveer información y promover cosas nuevas.				X	
APRENDIZAJE Capacidad de utilizar los conocimientos, experiencia y errores para convertirlos en aprendizajes. Documentación de las nuevas ideas para facilitar su uso en la Organización.					X

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

EJECUCIÓN DEL TRABAJO					
PLANEACIÓN Manejo efectivo de las prioridades, con base en las metas acordadas y claramente orientadas a resultados. Integración efectiva de los recursos.					X
SENTIDO DE URGENCIA Tomar decisiones y/o implementarlas en forma oportuna. Buen uso del tiempo y cumplimiento estricto de los compromisos. Anticipación de las crisis.					X
SEGUIMIENTO DE ACCIONES Monitoreo regular del progreso del trabajo y del desempeño. Comunicación efectiva de la información relevante para el cumplimiento de metas. Habilidad para que las cosas sucedan.					X
RELACIONES INTERPERSONALES					
RELACIONES HUMANAS Capacidad de escuchar y comprender los pensamientos y sentimientos de otras personas. Mantenimiento de relaciones y contactos útiles para el logro de metas del trabajo.				X	
ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE Enfocarse en las necesidades del cliente interno y externo, buscando la información para identificar las oportunidades y soluciones y construyendo relaciones sólidas.					X
NEGOCIACIÓN Capacidad de influenciar, convencer y persuadir para lograr las acciones requeridas de otros. Identificar oportunidades de mutua ganancia y lograr consenso y compromiso.				X	
TRABAJO EN EQUIPO					
PARTICIPACIÓN EN GRUPOS Trabajo cooperativo con otros. Contribuir efectivamente al clima del equipo para creación de sinergias en el desempeño de las tareas conjuntas.					X
CREACIÓN DE EQUIPOS Construir y manejar efectivamente equipo de trabajo creando un propósito y motivando a los miembros a la consecución de metas,				X	

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

asignando los roles y prioridades en el equipo.					
DIRECCIÓN Y LIDERAZGO					
LIDERAZGO PARA EL CAMBIO Proponer metas retadoras y realistas motivando a la calidad y al logro de resultados. Ser modelo de conductas coherentes con los valores de la organización.					X
DESARROLLO DE COLABORADORES Generar un clima que anime al desarrollo de las competencias individuales. Entender las necesidades y potencial individual actuando como tutor efectivo delegando y usando las oportunidades para desarrollar el talento requerido.			X		

G. RESPONSABILIDAD

1. En Bienes

TIPO
Materiales: Empaques, básculas, cajas y mesas, Mercancías, instalaciones, material de trabajo, equipo de cómputo, fajas, básculas.

2. Toma de Decisiones (Anotar que tipo de problemas puede resolver el titular por sí mismo y que no requiere consultar con su jefe inmediato).

TIPO
Coordinación de recursos humanos y materiales del área de selección y almacén.
Administración de insumos.
Administración de calidad de productos y alimentos que ingresan a almacén.
Acciones correctivas en caso de fuga de producto mermado.
Atención y canalización de casos especiales.
Administración de instituciones (altas, bajas, supervisión y seguimiento).

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

3. Información Confidencial

TIPO
Condición económica

4. Consideraciones Especiales (Anote las condiciones de trabajo en las cuales desempeña su trabajo en forma cotidiana, ejemplo: viajar frecuentemente, jornadas de trabajo prolongadas, sujeto a cambio de residencia, rolar turnos, trabajar frecuentemente bajo situaciones de presión, etc.)

TIPO
Trabajar frecuentemente bajo situaciones de presión.
Jornadas de trabajo prolongadas si la carga de trabajo así lo exige.
Apoyo en Colectas, Campañas de Salud, eventos especiales.

Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

ÁREA:	Almacén
PUESTO	Nutriólogo de Almacén
REPORTA A :	Encargado de Almacén
APROBACIONES:	
Titular del Puesto (Nombre y firma) Jefe Superior Inmediato (Nombre y firma)	

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

 Banco de Alimentos Morelia	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

A. MISIÓN DEL PUESTO

Garantizar que el producto distribuido a los beneficiarios sea el de mayor aprovechamiento nutricional, así como garantizar un eficiente manejo, resguardo y distribución de alimento; dando una respuesta en tiempo y forma al surtido de pedidos con la finalidad de que sean aptos para consumo humano.

B. PROPÓSITO

Lograr el equilibrio de despensas a través de las existencias del sistema, tomando en base un 20% o más de las recomendaciones energéticas y proteicas diarias - NOM SSA2 169

C. FUNCIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS

1. Elaboración del equilibrio de despensas en sistema

- 1.1 Verificar existencia de productos en sistema.
- 1.2 Supervisión de existencia en físico.
- 1.3 Equilibrar los paquetes de alimento en base a las existencias y los requerimientos nutricionales de la persona (ver PALM-02).
- 1.4 Elaborar y firmar nota de salida.
- 1.5 Entrega de notas de Salida de alimento a encargado de almacén.

2. Verificación de temperatura de cámara fría

- 2.1 Revisar diariamente al comienzo de la jornada laboral que la temperatura de la cámara fría se encuentre dentro de los rangos establecidos.
- 2.2 Registrar la temperatura en la bitácora correspondiente (ver FALM-04).

3. Diagnosticar alimento de dudosa inocuidad o mermado

- 3.1 Elegir el alimento con fecha de caducidad más reciente y más antigua, con fines de comparación en la evaluación.
- 3.2 Confinar el alimento en el área denominada 'Cuarentena'.
- 3.3 Realizar análisis del alimento en cuarentena de acuerdo al pH, en caso de que no esté habilitado el laboratorio, enviar a laboratorio para análisis.
- 3.4 Reincorporar el alimento al área de almacén en caso de que las pruebas de laboratorio lo aprueben como apto para consumo.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

- 3.6 Elaborar acta de destrucción en caso de que el alimento no sea apto para consumo humano.
- 4.7 Supervisar que se deseche la merma de almacén diariamente.
- 4.8 Evidenciar merma fotográficamente en caso de que se trate de grandes volúmenes de alimento.

4. Autorizar salida de productos alimenticios para el BAM

- 4.1 Recibir solicitud de alimento.
- 4.2 Evaluar que el abastecimiento de producto no afecte el equilibrio de despensas para los beneficiados.
- 4.3 Elaborar y firmar nota de salida por el debido concepto.

5. Supervisar la ubicación del alimento, garantizando la rotación de Primeras Entradas-Primeras Salidas (PEPS).

- 5.1 Velar por que los productos perecederos se ubiquen más próximos a la cámara fría.
- 5.2 Velar por que los productos perecederos sean los primeros en entrar y los primeros en salir.

6. Supervisión de higiene en almacén

- 6.1 Piso limpio.
- 6.2 Pasillos ordenados de acuerdo a la distribución física diseñada para el área.
- 6.3 Productos clasificados de acuerdo a las categorías establecidas en el sistema.
- 6.3 Cámara fría limpia.
- 6.4 Cajas plásticas limpias.

7. Brigadas para control de plagas

- 7.1 Proteger el alimento propenso a merma por plaga durante la noche.
- 7.2 Programar fumigaciones.

8. Muestreo aleatorio de inventario semanal

- 8.1 Elegir un grupo de alimento en sistema.
- 8.2 Supervisar conteo físico.
- 8.3 Cotejar existencias físicas contra las de sistema.
- 8.4 Elaborar reporte de producto faltante o sobrante.
- 8.5 Informar al encargado de Almacén los resultados del inventario.
- 8.6 Firmar ambas partes el reporte elaborado.

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

8.7 Archivar información.

10. Emitir reporte mensual de equilibrio de despendas

10.1 Realizar reporte mensual de número de despendas, % de adecuación y kilogramos entregados).

11. Emitir reporte de requisición semanal de alimento

11.1 Realizar una evaluación del producto requerido para equilibrar las despendas de manera más eficiente.

11.2 Hacer llegar la requisición al Coordinador de Instituciones.

11.3 Dar seguimiento a la requisición de alimento.

12. Evaluar al personal de voluntariado

12.1 Realizar pruebas escritas u orales para evaluar los conocimientos teóricos básicos sobre los criterios de aceptación de alimento.

12.2 Archivar expedientes como constancia de evaluación.

D. RELACIONES INTERNAS

ÁREA	FUNCIONES
Finanzas	-Solicitud de compra de alimento mediante previa cotización. -Solicitud de compra de no alimento mediante previa cotización.
Tráfico y Logística	-Emisión de reporte de kilos entregados por beneficiario.
Coordinación de Nutrición	-Entrega de reportes mensuales de equilibrio de despendas. -Kilogramos entregados por institución. -Reporte de incidencias en almacén.
Voluntariado	-Capacitación en criterios de selección de alimento.
Coordinación Operativa	-Entrega de reportes de despendas. -Recepción de solicitudes de alimento.
Coordinación de Instituciones	-Reporte de requisición semanal de alimento para su promoción con proveedores.

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto		Emisión: Febrero 2012
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

Cocina	-Supervisar los requerimientos de alimento en sistema. -Coordinar esfuerzos para abastecer pedimento.
--------	--

E. RELACIONES EXTERNAS

INTERESADO	FUNCIONES
Instituciones y centros	Surtir alimento de acuerdo a los integrantes reportados.

F. PERFIL DEL PUESTO

SEXO	Indistinto
ESTADO CIVIL	Indistinto
EDAD	22 a 40 años
ESCOLARIDAD	Licenciatura en nutrición
EXPERIENCIA	Computación, administración en servicios y alimentos.
FORMACIÓN	Administración básica, manejo de alimentos.
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR	No

COMPETENCIAS REQUERIDAS	INNECESARIO	ÚTIL PERO NO IMPORTANTE	ÚTIL	IMPORTANTE	CRÍTICO
CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES	1	2	3	4	5
FLEXIBILIDAD Habilidad para adaptarse y desempeñarse efectivamente en situaciones variadas que se modifican eventualmente. Aceptación de ideas distintas en forma constructiva.				X	
MANEJO DEL CAMBIO Actuar proactivamente anticipándose a los problemas, implementando efectivamente nuevas ideas y procedimientos.					X
CAPACIDADES INTELECTUALES				X	

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

INNOVACIÓN Pensar creativamente para considerar nuevas ideas y soluciones y aplicarlas en oportunidades de mejora y optimización. Esfuerzo por proveer información y promover cosas nuevas.			X		
APRENDIZAJE Capacidad de utilizar los conocimientos, experiencia y errores para convertirlos en aprendizajes. Documentación de las nuevas ideas para facilitar su uso en la Organización.					X
EJECUCIÓN DEL TRABAJO					
PLANEACIÓN Manejo efectivo de las prioridades, con base en las metas acordadas y claramente orientadas a resultados. Integración efectiva de los recursos.					X
SENTIDO DE URGENCIA Tomar decisiones y/o implementarlas en forma oportuna. Buen uso del tiempo y cumplimiento estricto de los compromisos. Anticipación de las crisis.					X
SEGUIMIENTO DE ACCIONES Monitoreo regular del progreso del trabajo y del desempeño. Comunicación efectiva de la información relevante para el cumplimiento de metas. Habilidad para que las cosas sucedan.					X
RELACIONES INTERPERSONALES					
RELACIONES HUMANAS Capacidad de escuchar y comprender los pensamientos y sentimientos de otras personas. Mantenimiento de relaciones y contactos útiles para el logro de metas del trabajo.				X	
ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE Enfocarse en las necesidades del cliente interno y externo, buscando la información para identificar las oportunidades y soluciones y construyendo relaciones sólidas.					X
NEGOCIACIÓN Capacidad de influenciar, convencer y persuadir para lograr las acciones requeridas de otros. Identificar oportunidades de mutua ganancia y lograr consenso y compromiso.				X	
TRABAJO EN EQUIPO					

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

PARTICIPACIÓN EN GRUPOS Trabajo cooperativo con otros. Contribuir efectivamente al clima del equipo para creación de sinergias en el desempeño de las tareas conjuntas.					X
CREACIÓN DE EQUIPOS Construir y manejar efectivamente equipo de trabajo creando un propósito y motivando a los miembros a la consecución de metas, asignando los roles y prioridades en el equipo.				X	
DIRECCIÓN Y LIDERAZGO					
LIDERAZGO PARA EL CAMBIO Proponer metas retadoras y realistas motivando a la calidad y al logro de resultados. Ser modelo de conductas coherentes con los valores de la organización.				X	
DESARROLLO DE COLABORADORES Generar un clima que anime al desarrollo de las competencias individuales. Entender las necesidades y potencial individual actuando como tutor efectivo delegando y usando las oportunidades para desarrollar el talento requerido.				X	

G. RESPONSABILIDAD

1. En Bienes

TIPO
Materiales: Mobiliario, equipo de cómputo, material de trabajo, equipo de seguridad.

2. Toma de Decisiones (Anotar que tipo de problemas puede resolver el titular por sí mismo y que no requiere consultar con su jefe inmediato).

TIPO
Manejo de merma.
Administración de caducidades de productos y alimentos.
Administración de calidad de productos y alimentos.
Acomodo de mercancía.

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

Equilibrio de despensas en base a las existencias de almacén.

3. Información Confidencial

TIPO
Condición económica

4. Consideraciones Especiales (Anote las condiciones de trabajo en las cuales desempeña su trabajo en forma cotidiana, ejemplo: viajar frecuentemente, jornadas de trabajo prolongadas, sujeto a cambio de residencia, rolar turnos, trabajar frecuentemente bajo situaciones de presión, etc.)

TIPO
Trabajar frecuentemente bajo de presión.
Jornadas de trabajo prolongadas en temporada de abundancia de alimento (verano principalmente).
Apoyo en colectas, Campañas de salud y otros Eventos especiales.

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

ÁREA:	Almacén
PUESTO:	Capturista de Almacén
REPORTA A :	Encargado de Almacén
APROBACIONES:	
DERECHOS RESERVADOS	
 Titular del Puesto (Nombre y firma)	 Jefe Superior Inmediato (Nombre y firma)

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Sosa Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

 Banco de Alimentos Morelia	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

A. MISIÓN DEL PUESTO

Mantener actualizadas las existencias del Almacén mediante la captura oportuna de registros de entrada y salida del área, permitiendo así equilibrar los paquetes alimenticios mediante la consulta de inventarios en sistema.

B. PROPÓSITO

Capturar diariamente la información proveniente de los registros de entrada y salida de Almacén mediante la operación de equipo de cómputo para su registro en el sistema SAE.

C. FUNCIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS

1. Captura de entradas en sistema

- 1.1 Conocer detalladamente el formato que se utiliza para las Notas de Entrada de Almacén (ver FSEL-01 y FSEL-03) y el personal que interviene en su elaboración.
- 1.2 Conocer el funcionamiento básico del sistema.
- 1.3 Vaciar el contenido de la Nota de Entrada en el sistema de acuerdo a la fecha y al donador que corresponda.
- 1.4 Imprimir entrada generada en sistema.
- 1.5 Engraparla a la Nota de Entrada original para su consulta.
- 1.6 Archivar entrada en la carpeta correspondiente de acuerdo al mes y año en cuestión.

2. Captura de salidas en sistema

- 1.1 Conocer detalladamente el formato que se utiliza para las Notas de Salida de Almacén (ver FALM-01, FALM-02 y FALM-03) y el personal que interviene en su elaboración.
- 1.2 Conocer el funcionamiento básico del sistema.
- 1.3 Vaciar el contenido de la Nota de Salida en el sistema de acuerdo a la fecha y al tipo de beneficiado que corresponda.
- 1.4 Imprimir salida generada en sistema.
- 1.5 Engraparla la Nota de Salida original para su consulta.
- 1.6 Archivar salida en la carpeta correspondiente de acuerdo al mes y año en cuestión.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Sosa Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

3. Mantener actualizado el inventario del sistema

- 3.1 Capturar oportunamente las Notas de Entrada y Salida de Almacén.
- 3.2 No alterar las existencias del sistema para cubrir producto faltante o sobrante.
- 3.2 Contar semanalmente en físico la muestra aleatoria asignada por el nutriólogo de almacén.
- 3.3 Registrar existencias físicas.
- 3.4 Reportar el registro de existencias físicas al nutriólogo de almacén.

4. Mantener actualizado el catálogo de proveedores (donadores)

- 4.1 Dar de alta donadores nuevos siempre que realicen donación de manera constante.
- 4.2 Dar de baja en caso de que algún donador ya no realice donaciones.

5. Mantener actualizado el catálogo de clientes (beneficiarios).

- 5.1 Dar de alta nuevos beneficiados.
- 5.2 Dar de baja los registros que ya no reciban despensas.

6. Proporcionar reportes a través del sistema

- 6.1 Emitir reportes de entradas en sistema, por fecha y proveedor.
- 6.2 Emitir reportes de salidas en sistema, por fecha y beneficiado.

7. Archivar documentación (entradas y salidas)

- 7.1 Identificar carpetas de entradas especificando el mes y el año de las emisiones.
- 7.2 Identificar carpetas de salidas especificando el mes y el año de las emisiones.
- 7.3 Incluir separadores en las carpetas para identificar las entradas por día.
- 7.4 Incluir separadores en las carpetas para identificar las salidas por día.
- 7.5 Archivar los documentos de entrada y salida en las carpetas correspondientes al mes, año y día en cuestión.

8. Detectar fallas y descomposturas de equipos

- 8.1 Informar al responsable de mantenimiento del equipo de cómputo para su reparación.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Sosa Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto		Emisión: Febrero 2012
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

8.2 Seguir el plan de mantenimiento (FSGC-16) del equipo de cómputo asignado e informar al responsable cuando se cumpla la fecha programada.

9. Llevar un control de los documentos que le son entregados

9.1 Identificar la documentación bajo su tramo de control para la consulta eficiente de la información.

D. RELACIONES INTERNAS

ÁREA	FUNCIONES
Selección	-Solicitar información respecto a lo registrado en Notas de Entrada contra lo recibido en físico. -Solicitar Notas de Entrada para la captura oportuna de información en sistema.
Tráfico y logística	-Emisión de reportes de proveedores mediante sistema. -Proporcionar información bajo su custodia respecto a Notas de Entrada y Salida al Coordinador de tráfico y logística.
Nutrición	-Mantener actualizadas las existencias de inventario para permitir el equilibrio de despensas mediante el sistema. -Proporcionar datos respecto a Entradas y Salidas para cotejo de información. -Proporcionar información de movimientos en Almacén que pudieran afectar las funciones del nutriólogo.
Finanzas	-Solicitar Notas de Salida a la encargada de caja para su captura oportuna en sistema.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Sosa Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

E. RELACIONES EXTERNAS

No aplica para este puesto.

F. PERFIL DEL PUESTO

SEXO	Indistinto
ESTADO CIVIL	Indistinto
EDAD	18 a 40 años
ESCOLARIDAD	Certificado de preparatoria
EXPERIENCIA	Control de inventarios
FORMACIÓN	Sistemas informáticos, manejo del paquete básico de office
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR	No

HABILIDADES REQUERIDAS	INNECESARIO	ÚTIL PERO NO IMPORTANTE	ÚTIL	IMPORTANTE	CRÍTICO
CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES	1	2	3	4	5
FLEXIBILIDAD Habilidad para adaptarse y desempeñarse efectivamente en situaciones variadas que se modifican eventualmente. Aceptación de ideas distintas en forma constructiva.				X	
MANEJO DEL CAMBIO Actuar proactivamente anticipándose a los problemas, implementando efectivamente nuevas ideas y procedimientos.					X
CAPACIDADES INTELECTUALES					
INNOVACIÓN Pensar creativamente para considerar nuevas ideas y soluciones y aplicarlas en oportunidades de mejora y optimización. Esfuerzo por proveer información y promover cosas nuevas.				X	
APRENDIZAJE					X

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Sosa Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

Capacidad de utilizar los conocimientos, experiencia y errores para convertirlos en aprendizajes. Documentación de las nuevas ideas para facilitar su uso en la Organización.					
EJECUCIÓN DEL TRABAJO					
PLANEACIÓN Manejo efectivo de las prioridades, con base en las metas acordadas y claramente orientadas a resultados. Integración efectiva de los recursos.					X
SENTIDO DE URGENCIA Tomar decisiones y/o implementarlas en forma oportuna. Buen uso del tiempo y cumplimiento estricto de los compromisos. Anticipación de las crisis.					X
SEGUIMIENTO DE ACCIONES Monitoreo regular del progreso del trabajo y del desempeño. Comunicación efectiva de la información relevante para el cumplimiento de metas. Habilidad para que las cosas sucedan.					X
RELACIONES INTERPERSONALES					
RELACIONES HUMANAS Capacidad de escuchar y comprender los pensamientos y sentimientos de otras personas. Mantenimiento de relaciones y contactos útiles para el logro de metas del trabajo.				X	
ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE Enfocarse en las necesidades del cliente interno y externo, buscando la información para identificar las oportunidades y soluciones y construyendo relaciones sólidas.					X
NEGOCIACIÓN Capacidad de influenciar, convencer y persuadir para lograr las acciones requeridas de otros. Identificar oportunidades de mutua ganancia y lograr consenso y compromiso.				X	
TRABAJO EN EQUIPO					
PARTICIPACIÓN EN GRUPOS Trabajo cooperativo con otros. Contribuir efectivamente al clima del equipo para creación de sinergias en el desempeño de las tareas conjuntas.					X

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses Sosa
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	FORMATO		FSGC-12	
	Perfil de Puesto		Emisión: Febrero 2012	
				No. Revisión: 00
Área Responsable:		Sistema de Gestión de Calidad		

CREACIÓN DE EQUIPOS Construir y manejar efectivamente equipo de trabajo creando un propósito y motivando a los miembros a la consecución de metas, asignando los roles y prioridades en el equipo.				X	
DIRECCIÓN Y LIDERAZGO					
LIDERAZGO PARA EL CAMBIO Proponer metas retadoras y realistas motivando a la calidad y al logro de resultados. Ser modelo de conductas coherentes con los valores de la organización.					X
DESARROLLO DE COLABORADORES Generar un clima que anime al desarrollo de las competencias individuales. Entender las necesidades y potencial individual actuando como tutor efectivo delegando y usando las oportunidades para desarrollar el talento requerido.				X	

G. RESPONSABILIDAD

1. En Bienes

TIPO
Materiales: mobiliario, equipo de cómputo y multiusos, documentación (entradas y salidas).

2. Toma de Decisiones (Anotar que tipo de problemas puede resolver el titular por sí mismo y que no requiere consultar con su jefe inmediato).

TIPO
No aplica para este puesto

3. Información Confidencial

TIPO
Condición económica

4. Consideraciones Especiales (Anote las condiciones de trabajo en las cuales desempeña su trabajo en forma cotidiana, ejemplo: viajar frecuentemente, jornadas de trabajo prolongadas,

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Sosa Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

sujeto a cambio de residencia, rolar turnos, trabajar frecuentemente bajo situaciones de presión, etc.)

TIPO
Trabajar frecuentemente bajo presión.
Jornadas de trabajo prolongadas.

DERECHOS RESERVADOS

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Sosa Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General



Banco de Alimentos
Morelia

FORMATO

FSGC-12

Perfil de Puesto

Emisión: Febrero 2012

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Sistema de Gestión de Calidad

ÁREA:	Almacén
PUESTO:	Auxiliar de Almacén
REPORTA A :	Encargado de Almacén
APROBACIONES:	
_____ Titular del Puesto (Nombre y firma) _____ Jefe Superior Inmediato (Nombre y firma)	

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto		Emisión: Febrero 2012
			No. Revisión: 00
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

A. MISIÓN DEL PUESTO

Brindar un servicio de la mejor manera posible utilizando los recursos disponibles para alcanzar los objetivos de la Institución.

B. PROPÓSITO

Clasificar, almacenar y distribuir la diversidad de productos conforme a los procedimientos establecidos.

C. FUNCIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS

1. Recibir y almacenar alimentos y otros productos

- 1.1 Verificar que el alimento que ingresa al almacén es apto para consumo humano.
- 1.2 Clasificar los ingresos a almacén de acuerdo a las categorías establecidas en el sistema (ver FALM-004).
- 1.3 Colocar o estibar, manual o con montacargas, los productos en los espacios correspondientes dentro del almacén, conforme a la distribución física diseñada para el área (ver FALM-05).
- 1.4 Cumplir con los lineamientos establecidos para la manipulación del alimento.

2. Trasladar el producto para su distribución

- 2.1 Operar montacargas y patines hidráulicos para el traslado del producto.
- 2.2 Respetar las áreas marcadas para circulación de patines y montacargas.
- 2.3 Operar montacargas y patines bajo los lineamientos establecidos.

3. Armar físicamente las Notas de Salida de Almacén

3.1 Comunidades

- 3.2.1 Leer cuidadosamente la Nota de Salida.
- 3.2.2 Identificar el producto requerido y respetar las cantidades señaladas.
- 3.2.3 Trasladar el producto requerido al área de armado de despensas.
- 3.2.4 Abastecer Nota de Salida
- 3.2.5 Resguardar ruta en cámara fría para su abastecimiento al día siguiente a primera hora de la mañana.
- 3.2.4 Auxiliar en la carga del producto al vehículo.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

3.2.5 Verificar visualmente con el chofer responsable de la ruta que el producto a distribuir sea apto para consumo humano.

3.2 Grupos de Abastos

3.2.1 Leer cuidadosamente la Nota de Salida.

3.2.2 Identificar el producto requerido y respetar las cantidades señaladas.

3.2.3 Trasladar el producto requerido al área de armado de despensas.

3.2.4 Abastecer Nota de Salida.

3.2.5 Verificar que el producto sea apto para consumo humano

3.2.6 Separar la merma del producto apto, en caso de que exista.

3.2.5 Trasladar el producto al área de entrega de despensas.

3.3 Instituciones y centros

3.3.1 Leer cuidadosamente la Nota de Salida.

3.3.2 Identificar el producto requerido y respetar las cantidades señaladas.

3.3.3 Trasladar el producto requerido al área de armado de despensas.

3.3.4 Abastecer Nota de Salida.

3.3.5 Verificar que el producto sea apto para consumo humano.

3.3.6 Separar la merma del producto apto, en caso de que exista.

3.3.7 Trasladar el producto al área de entrega de despensas.

4. Brindar informes de los movimientos realizados en almacén

4.1 Debe notificar en caso de quitar o tomar producto respecto a lo indicado en las Notas de Salida.

4.2 Debe notificar las incidencias ocurridas en el área que afecten la operación.

5. Auxiliar en la carga y descarga de producto a granel

5.1 Colaborar en la descarga de producto a granel.

5.2 Colaborar en la carga de producto a granel.

5.3 Facilitar los recursos del almacén para optimizar el proceso de carga o descarga.

5.4 Coordinar esfuerzos para volver más eficiente el proceso.

D. RELACIONES INTERNAS

ÁREA	FUNCIONES
Selección	-Trasladar el producto apto para consumo

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

	humano al área de almacén. -Verificar visualmente que no haya fuga de merma en el producto destinado a almacén. -Disposición de alimento en proceso de selección en caso de no haber existencias suficientes en almacén.
Tráfico y logística	-Coordinación de esfuerzos para descarga de producto a granel. -Surtir las rutas de acuerdo a las especificaciones de las Notas de Salida. -Comunicar al Coordinador de tráfico las incidencias ocurridas bajo su tramo de control, y que afecten la operación.
Nutrición	-Informar respecto a los movimientos de producto que surgen de la iniciativa propia, y que puedan afectar la operación o el funcionamiento del sistema.

E. RELACIONES EXTERNAS

INTERESADO	FUNCIONES
Instituciones y centros	-Abastecer de alimento y otros productos de acuerdo lo especificado en las Notas de Salida. -Disponer del producto en el área indicada para la distribución.
Beneficiados	-Abastecer de alimento y otros productos de acuerdo lo especificado en las Notas de Salida. -Disponer del producto en el área indicada para la distribución. -Hacer correcciones respecto al producto en caso de que así lo valide el encargado de almacén en función a lo especificado en las Notas de Salida.

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

F. PERFIL DEL PUESTO

SEXO	Indistinto
ESTADO CIVIL	Indistinto
EDAD	18 a 40 años
ESCOLARIDAD	Certificado de secundaria o preparatoria
EXPERIENCIA	Manejo de montacargas y patín hidráulico
FORMACIÓN	Manejo de alimentos
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR	No

HABILIDADES REQUERIDAS	INNECESARIO	ÚTIL PERO NO IMPORTANTE	ÚTIL	IMPORTANTE	CRÍTICO
CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES	1	2	3	4	5
FLEXIBILIDAD Habilidad para adaptarse y desempeñarse efectivamente en situaciones variadas que se modifican eventualmente. Aceptación de ideas distintas en forma constructiva.				X	
MANEJO DEL CAMBIO Actuar proactivamente anticipándose a los problemas, implementando efectivamente nuevas ideas y procedimientos.					X
CAPACIDADES INTELECTUALES					
INNOVACIÓN Pensar creativamente para considerar nuevas ideas y soluciones y aplicarlas en oportunidades de mejora y optimización. Esfuerzo por proveer información y promover cosas nuevas.				X	
APRENDIZAJE Capacidad de utilizar los conocimientos, experiencia y errores para convertirlos en aprendizajes. Documentación de las nuevas ideas para facilitar su uso en la Organización.					X

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

EJECUCIÓN DEL TRABAJO					
PLANEACIÓN Manejo efectivo de las prioridades, con base en las metas acordadas y claramente orientadas a resultados. Integración efectiva de los recursos.					X
SENTIDO DE URGENCIA Tomar decisiones y/o implementarlas en forma oportuna. Buen uso del tiempo y cumplimiento estricto de los compromisos. Anticipación de las crisis.					X
SEGUIMIENTO DE ACCIONES Monitoreo regular del progreso del trabajo y del desempeño. Comunicación efectiva de la información relevante para el cumplimiento de metas. Habilidad para que las cosas sucedan.					X
RELACIONES INTERPERSONALES					
RELACIONES HUMANAS Capacidad de escuchar y comprender los pensamientos y sentimientos de otras personas. Mantenimiento de relaciones y contactos útiles para el logro de metas del trabajo.				X	
ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE Enfocarse en las necesidades del cliente interno y externo, buscando la información para identificar las oportunidades y soluciones y construyendo relaciones sólidas.					X
NEGOCIACIÓN Capacidad de influenciar, convencer y persuadir para lograr las acciones requeridas de otros. Identificar oportunidades de mutua ganancia y lograr consenso y compromiso.				X	
TRABAJO EN EQUIPO					
PARTICIPACIÓN EN GRUPOS Trabajo cooperativo con otros. Contribuir efectivamente al clima del equipo para creación de sinergias en el desempeño de las tareas conjuntas.					X
CREACIÓN DE EQUIPOS Construir y manejar efectivamente equipo de trabajo creando un propósito y motivando a los miembros a la consecución de metas,				X	

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

asignando los roles y prioridades en el equipo.

DIRECCIÓN Y LIDERAZGO

LIDERAZGO PARA EL CAMBIO

Proponer metas retadoras y realistas motivando a la calidad y al logro de resultados. Ser modelo de conductas coherentes con los valores de la organización.

X

DESARROLLO DE COLABORADORES

Generar un clima que anime al desarrollo de las competencias individuales. Entender las necesidades y potencial individual actuando como tutor efectivo delegando y usando las oportunidades para desarrollar el talento requerido.

X

G. RESPONSABILIDAD

1. En Bienes

TIPO

Materiales: Cajas plásticas, tarimas, instalaciones, material de trabajo, equipo de seguridad, montacargas y patín hidráulico.

2. Toma de Decisiones (Anotar que tipo de problemas puede resolver el titular por sí mismo y que no requiere consultar con su jefe inmediato).

TIPO

No aplica para este puesto

3. Información Confidencial

TIPO

Condición económica

4. Consideraciones Especiales (Anote las condiciones de trabajo en las cuales desempeña su trabajo en forma cotidiana, ejemplo: viajar frecuentemente, jornadas de trabajo prolongadas, sujeto a cambio de residencia, rolar turnos, trabajar frecuentemente bajo situaciones de presión, etc.)

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

TIPO

Trabajar frecuentemente bajo presión.

Carga de trabajo excesiva.

Jornadas de trabajo prolongadas.

Exposición a lesiones o accidentes por manejo inadecuado del equipo de trabajo, o por no utilizar el equipo de seguridad asignado.

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

ÁREA:	Almacén
PUESTO:	Encargado de Selección
REPORTA A :	Encargado de Almacén
APROBACIONES:	
_____ Titular del Puesto (Nombre y firma) _____ Jefe Superior Inmediato (Nombre y firma)	

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

 Banco de Alimentos Manelisa	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

A. MISIÓN DEL PUESTO

Supervisar que el proceso de selección de alimento se realice bajos estándares de calidad establecidos por tipo de alimento para garantizar la inocuidad alimentaria en el surtido de despensas a los beneficiados.

B. PROPÓSITO

Coordinar eficientemente los recursos tanto humanos como materiales requeridos para la selección de alimento y otros productos, garantizando su correcta identificación, conteo, pesaje y registro de los mismos en los formatos correspondientes.

C. FUNCIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS

1. Supervisar la organización, limpieza e higiene del área

1.1 Al comenzar la jornada laboral

1.1.1 Que se barra la superficie del área.

1.1.2 Que se laven las cajas plásticas.

1.1.3 Acomodo de mesas y tarimas.

1.2 Durante la jornada laboral

1.2.1 Que se deseche la merma en el lugar correspondiente.

1.2.2 Que se trate el cartón de acuerdo a lo establecido.

1.2.3 Que se respete la distribución física del área de acuerdo marcas gráficas establecidas.

1.2.4 Que el personal de voluntariado use cofias, cubre bocas (obligatorio) y guantes de látex (en caso de ser necesario).

1.3 Al finalizar la jornada laboral

1.3.1 Que se lave con agua y jabón la superficie del área.

1.3.2 Que se laven las mesas con agua y jabón.

1.3.3 Que se laven las cajas plásticas.

1.3.4 Que se acomoden las tarimas y cajas plásticas en el lugar correspondiente.

1.3.4 Que se lave el área de merma.

2. Garantizar la correcta clasificación de alimentos y otros productos para su selección

2.1 Supervisar que el alimento y otros productos se distribuyan adecuadamente en las mesas de selección de acuerdo a su tipo.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

Tipo de Producto	Mesa Asignada
Pan	1 y 2
Fruta y verdura	3,4,5,6 y 7
Lácteos y carnes frías	8
Abarrote	8

3. Supervisar el proceso de selección de alimento

- 3.1 Que se seleccione el producto de acuerdo al manual de identificación de PNC (ver MSGC-01).
- 3.2 Que se realice en tiempo.
- 3.3 Que se cumpla con los lineamientos establecidos para la manipulación de alimento.
- 3.4 Que se disponga en cada caja plástica de un mismo tipo de producto.
- 3.5 Que se respeten las marcas gráficas para el acomodo de tarimas con el producto a seleccionar y el producto seleccionado.

4. Recibir la donación de fundaciones

- 4.1 Identificar físicamente el producto.
- 4.2 Verificar que coincida con la salida de inventario emitida por la fundación.
- 4.3 Cotejar las cantidades reales por producto contra las registradas en la salida de inventario de la fundación.
- 4.4 Reportar las diferencias al Coordinador de tráfico y logística.
- 4.5 Mandar el producto a la mesa de selección correspondiente.

5. Elaborar Notas de Entrada a Almacén

- 5.1 Tiendas de Autoservicio (TA).
 - 5.1.1 Pesar cada una de las cajas que contengan un mismo tipo de producto por cada TA.
 - 5.1.2 Elaborar un concentrado de cada producto con su respectivo peso por cada TA.
 - 5.1.3 Registrar la información en el formato correspondiente (ver FSEL-03) por cada TA.
- 5.2 Mercado de Abastos (MA).
 - 5.2.1 Pesar cada una de las cajas que contengan un mismo tipo de producto por cada ronda que realiza cada chofer.
 - 5.2.2 Elaborar un concentrado de cada producto con su respectivo peso por cada ronda que realiza cada chofer.
 - 5.2.3 Sacar un resumen de los concentrados por chofer, agrupando los pesos netos de cada producto.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

5.2.4 Registrar la información en el formato correspondiente (ver FSEL-01).

5.3 Canalizaciones AMBA

5.3.1 Contar cada tarima por tipo de producto.

5.3.2 Cotejar el conteo físico de cada producto contra la documentación emitida en el CEDIS.

5.3.3 Reportar las diferencias al Coordinador de tráfico y logística.

5.3.4 Supervisar visualmente el producto para identificar posible fuga de merma.

5.3.5 Reportar la merma al encargado de Almacén para su registro.

6. Administrar al personal de voluntariado

6.1 Evaluar la cantidad de personal requerido por día conforme lo amerite la carga de trabajo.

6.2 Coordinar las actividades del personal para garantizar el cumplimiento de los objetivos.

6.3 Supervisar el desempeño del personal.

6.4 Capacitar al personal de nuevo ingreso.

7. Procurar el mobiliario y equipo

7.1 Supervisar que el manejo del mobiliario y equipo sea el adecuado.

7.2 Controlar las existencias de mobiliario y equipo mediante inventarios frecuentes.

7.3 Reportar al jefe inmediato superior las incidencias ocurridas que afecten la integridad del mobiliario y equipo del área.

D. RELACIONES INTERNAS

ÁREA	FUNCIONES
Tráfico y logística	-Informar al Coordinador de tráfico y logística de las diferencias entre los registros de las canalizaciones de AMBA y las existencias reales.
Recibo	-Cotejar la información registrada en los formatos proporcionados por el encargado de recibo.
Almacén	-Cotejo de información registrada en las Notas de Entrada de Almacén.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto		Emisión: Febrero 2012
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

E. RELACIONES EXTERNAS

INTERESADO	FUNCIONES
Voluntariado	-Coordinar al personal de voluntariado. -Integrar las plantillas de personal de voluntariado. -Capacitar al personal de voluntariado de nuevo ingreso. -Supervisar las actividades del personal de voluntariado.

F. PERFIL DEL PUESTO

SEXO	Indistinto
ESTADO CIVIL	Indistinto
EDAD	18 a 40 años
ESCOLARIDAD	Certificado de secundaria o preparatoria
EXPERIENCIA	No requerida
FORMACIÓN	Manejo de alimentos
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR	No

HABILIDADES REQUERIDAS	INNECESARIO	ÚTIL PERO NO IMPORTANTE	ÚTIL	IMPORTANTE	CRÍTICO
CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES	1	2	3	4	5
FLEXIBILIDAD Habilidad para adaptarse y desempeñarse efectivamente en situaciones variadas que se modifican eventualmente. Aceptación de ideas distintas en forma constructiva.				X	
MANEJO DEL CAMBIO					X

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

Actuar proactivamente anticipándose a los problemas, implementando efectivamente nuevas ideas y procedimientos.					
CAPACIDADES INTELECTUALES					
INNOVACIÓN Pensar creativamente para considerar nuevas ideas y soluciones y aplicarlas en oportunidades de mejora y optimización. Esfuerzo por proveer información y promover cosas nuevas.				X	
APRENDIZAJE Capacidad de utilizar los conocimientos, experiencia y errores para convertirlos en aprendizajes. Documentación de las nuevas ideas para facilitar su uso en la Organización.					X
EJECUCIÓN DEL TRABAJO					
PLANEACIÓN Manejo efectivo de las prioridades, con base en las metas acordadas y claramente orientadas a resultados. Integración efectiva de los recursos.					X
SENTIDO DE URGENCIA Tomar decisiones y/o implementarlas en forma oportuna. Buen uso del tiempo y cumplimiento estricto de los compromisos. Anticipación de las crisis.					X
SEGUIMIENTO DE ACCIONES Monitoreo regular del progreso del trabajo y del desempeño. Comunicación efectiva de la información relevante para el cumplimiento de metas. Habilidad para que las cosas sucedan.					X
RELACIONES INTERPERSONALES					
RELACIONES HUMANAS Capacidad de escuchar y comprender los pensamientos y sentimientos de otras personas. Mantenimiento de relaciones y contactos útiles para el logro de metas del trabajo.				X	
ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE Enfocarse en las necesidades del cliente interno y externo, buscando la información para identificar las oportunidades y soluciones y construyendo relaciones sólidas.					X
NEGOCIACIÓN				X	

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

	FORMATO		FSGC-12	
	Perfil de Puesto		Emisión: Febrero 2012	
				No. Revisión: 00
Área Responsable:		Sistema de Gestión de Calidad		

Capacidad de influenciar, convencer y persuadir para lograr las acciones requeridas de otros. Identificar oportunidades de mutua ganancia y lograr consenso y compromiso.					
TRABAJO EN EQUIPO					
PARTICIPACIÓN EN GRUPOS Trabajo cooperativo con otros. Contribuir efectivamente al clima del equipo para creación de sinergias en el desempeño de las tareas conjuntas.					X
CREACIÓN DE EQUIPOS Construir y manejar efectivamente equipo de trabajo creando un propósito y motivando a los miembros a la consecución de metas, asignando los roles y prioridades en el equipo.				X	
DIRECCIÓN Y LIDERAZGO					
LIDERAZGO PARA EL CAMBIO Proponer metas retadoras y realistas motivando a la calidad y al logro de resultados. Ser modelo de conductas coherentes con los valores de la organización.					X
DESARROLLO DE COLABORADORES Generar un clima que anime al desarrollo de las competencias individuales. Entender las necesidades y potencial individual actuando como tutor efectivo delegando y usando las oportunidades para desarrollar el talento requerido.				X	

G. RESPONSABILIDAD

1. En Bienes

TIPO
Materiales: Mesas de selección, báscula, cajas plásticas, tarimas, instalaciones, material de trabajo, equipo de seguridad, montacargas y patín hidráulico.

2. Toma de Decisiones (Anotar que tipo de problemas puede resolver el titular por sí mismo y que no requiere consultar con su jefe inmediato).

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

TIPO
-Respecto a los productos no aptos para consumo humano.
-Respecto a la coordinación del personal de su área.
-Respecto a la administración de sus recursos materiales.

3. Información Confidencial

TIPO
Condición económica

4. Consideraciones Especiales (Anote las condiciones de trabajo en las cuales desempeña su trabajo en forma cotidiana, ejemplo: viajar frecuentemente, jornadas de trabajo prolongadas, sujeto a cambio de residencia, rolar turnos, trabajar frecuentemente bajo situaciones de presión, etc.)

TIPO
-Trabajar frecuentemente bajo presión.
-Jornadas de trabajo prolongadas.
-Exposición a lesiones o accidentes por manejo inadecuado del equipo de trabajo, o por no utilizar el equipo de seguridad asignado.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

ÁREA:	Selección
PUESTO:	Auxiliar de Selección
REPORTA A :	Encargado de Selección
APROBACIONES:	
_____ Titular del Puesto (Nombre y firma) _____ Jefe Superior Inmediato (Nombre y firma)	

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

A. MISIÓN DEL PUESTO

Brindar un servicio de la mejor manera posible optimizando los recursos disponibles para alcanzar los objetivos de la Institución.

B. PROPÓSITO

Manejo del producto conforme a los lineamientos de calidad establecidos.

C. FUNCIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS

1. Apoyo en la selección del producto

- 1.1 Seleccionar el producto bajo los estándares de calidad establecidos.
- 1.2 Separar el producto no apto para consumo y destruirlo de acuerdo a lo establecido.
- 1.3 Manipular el alimento de acuerdo a los lineamientos establecidos.

2. Traslado de productos

- 2.1 Operar montacargas y patines hidráulicos para el traslado del producto.
- 2.2 Respetar las áreas marcadas para circulación de patines y montacargas.

3. Manejo de cartón

- 3.1 Desarmar cajas de cartón que se acumulan durante cada jornada.
- 3.2 Acumular el cartón de manera ordenada en el área correspondiente.
- 3.3 Trasladar el cartón al área de composta al final de cada jornada.
- 3.3 Armar paquetes y atarlos con rafia.

4. Manejo de merma

- 4.1 Trasladar la merma generada en las mesas de selección al área correspondiente.
- 4.2 Acumular la merma de manera ordenada.
- 4.3 Trasladar la merma al área de composta al final de cada jornada.

5. Manejo de cajas plásticas

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

5.1 Abastecer las mesas de selección con cajas plásticas para el manejo del producto a seleccionar y el producto seleccionado.

5.2 Trasladar cajas plásticas limpias al área de almacén.

6. Actividades de apoyo

5.1 Auxiliar en actividades emergentes indicadas por sus superiores.

D. RELACIONES INTERNAS

ÁREA	FUNCIONES
Almacén	-Traslado de producto seleccionado al área de Almacén. -Apoyo en actividades dirigidas por el encargado de Almacén.

E. RELACIONES EXTERNAS

1. No aplica para este puesto.

F. PERFIL DEL PUESTO

SEXO	Indistinto
ESTADO CIVIL	Indistinto
EDAD	18 a 40 años
ESCOLARIDAD	Certificado de secundaria o preparatoria
EXPERIENCIA	Manejo de montacargas y patín hidráulico
FORMACIÓN	Manejo de alimentos
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR	No

Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

HABILIDADES REQUERIDAS	INNECESARIO	ÚTIL PERO NO IMPORTANTE	ÚTIL	IMPORTANTE	CRÍTICO
CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES	1	2	3	4	5
FLEXIBILIDAD Habilidad para adaptarse y desempeñarse efectivamente en situaciones variadas que se modifican eventualmente. Aceptación de ideas distintas en forma constructiva.				X	
MANEJO DEL CAMBIO Actuar proactivamente anticipándose a los problemas, implementando efectivamente nuevas ideas y procedimientos.					X
CAPACIDADES INTELECTUALES					
INNOVACIÓN Pensar creativamente para considerar nuevas ideas y soluciones y aplicarlas en oportunidades de mejora y optimización. Esfuerzo por proveer información y promover cosas nuevas.				X	
APRENDIZAJE Capacidad de utilizar los conocimientos, experiencia y errores para convertirlos en aprendizajes. Documentación de las nuevas ideas para facilitar su uso en la Organización.					X
EJECUCIÓN DEL TRABAJO					
PLANEACIÓN Manejo efectivo de las prioridades, con base en las metas acordadas y claramente orientadas a resultados. Integración efectiva de los recursos.					X
SENTIDO DE URGENCIA Tomar decisiones y/o implementarlas en forma oportuna. Buen uso del tiempo y cumplimiento estricto de los compromisos. Anticipación de las crisis.					X
SEGUIMIENTO DE ACCIONES Monitoreo regular del progreso del trabajo y del desempeño. Comunicación efectiva de la información relevante para el cumplimiento					X

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

de metas. Habilidad para que las cosas sucedan.					
RELACIONES INTERPERSONALES					
RELACIONES HUMANAS Capacidad de escuchar y comprender los pensamientos y sentimientos de otras personas. Mantenimiento de relaciones y contactos útiles para el logro de metas del trabajo.				X	
ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE Enfocarse en las necesidades del cliente interno y externo, buscando la información para identificar las oportunidades y soluciones y construyendo relaciones sólidas.					X
NEGOCIACIÓN Capacidad de influenciar, convencer y persuadir para lograr las acciones requeridas de otros. Identificar oportunidades de mutua ganancia y lograr consenso y compromiso.				X	
TRABAJO EN EQUIPO					
PARTICIPACIÓN EN GRUPOS Trabajo cooperativo con otros. Contribuir efectivamente al clima del equipo para creación de sinergias en el desempeño de las tareas conjuntas.					X
CREACIÓN DE EQUIPOS Construir y manejar efectivamente equipo de trabajo creando un propósito y motivando a los miembros a la consecución de metas, asignando los roles y prioridades en el equipo.				X	
DIRECCIÓN Y LIDERAZGO					
LIDERAZGO PARA EL CAMBIO Proponer metas retadoras y realistas motivando a la calidad y al logro de resultados. Ser modelo de conductas coherentes con los valores de la organización.					X
DESARROLLO DE COLABORADORES Generar un clima que anime al desarrollo de las competencias individuales. Entender las necesidades y potencial individual actuando como tutor efectivo delegando y usando las oportunidades para desarrollar el talento requerido.				X	

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

G. RESPONSABILIDAD

1. En Bienes

TIPO
Materiales: Cajas plásticas, tarimas, instalaciones, material de trabajo, equipo de seguridad, montacargas y patín hidráulico.

2. Toma de Decisiones (Anotar que tipo de problemas puede resolver el titular por sí mismo y que no requiere consultar con su jefe inmediato).

TIPO
No aplica para este puesto

3. Información Confidencial

TIPO
Condición económica

4. Consideraciones Especiales (Anotar las condiciones de trabajo en las cuales desempeña su trabajo en forma cotidiana, ejemplo: viajar frecuentemente, jornadas de trabajo prolongadas, sujeto a cambio de residencia, rolar turnos, trabajar frecuentemente bajo situaciones de presión, etc.)

TIPO
Trabajar frecuentemente bajo presión.
Jornadas de trabajo prolongadas.
Exposición a lesiones o accidentes por manejo inadecuado del equipo de trabajo, o por no utilizar el equipo de seguridad asignado.

Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General



Perfil de Puesto

Emisión: Febrero 2012

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Sistema de Gestión de Calidad

AREA:	Tráfico y logística
PUESTO:	Auxiliar de Tráfico y logística
REPORTA A :	Coordinador de Suministros
APROBACIONES:	
Titular del Puesto (Nombre y firma) Jefe Superior Inmediato (Nombre y firma)	

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto		Emisión: Febrero 2012
			No. Revisión: 00
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

A. MISIÓN DEL PUESTO

Realizar las labores correspondientes al recibo, identificación, pesaje y registro de los alimentos y otros productos recibidos en donación, tramitando todos los formatos y documentos relacionados con esta actividad y de acuerdo con los lineamientos establecidos según el tipo de donataria de procedencia, siendo estas: Tiendas de Autoservicio, Mercado de Abastos y Otras fundaciones.

B. PROPÓSITO

Abastecer las mesas del área selección de acuerdo a las clasificaciones del tipo de producto recibido en donación, siendo estos: lácteos y carnes frías; fruta y verdura; pan y abarrotes.

C. FUNCIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS

1. Recibir, identificar, pesar, registrar y despachar los alimentos y otros productos provenientes de donaciones al área de Selección.

1.1 Tiendas de Autoservicio (TA)

- 1.1.1 Acomodar tarimas por tipo de producto para su descarga en la zona delimitada.
- 1.1.2 Solicitar al chofer la Nota de Remisión emitida por la TA.
- 1.1.3 Auxiliar en el proceso de descarga del producto.
- 1.1.4 Clasificar el producto en las tarimas correspondientes de acuerdo a su tipo hasta no haber más mercancía en el vehículo.
- 1.1.5 Pesar cada tarima por tipo de producto en la báscula asignada.
- 1.1.6 Cotejar los kilogramos marcados en la báscula contra los registrados en la Nota de Remisión emitida por la TA.
- 1.1.7 En caso de existir diferencias, registrar los kilogramos que marca la báscula al reverso de la Nota de Remisión de la TA, para que sean considerados por la encargada de selección.
- 1.1.8 Trasladar el producto a las mesas de selección correspondientes pro tipo de producto.

1.2 Mercado de Abastos

- 1.2.1 Acomodar tarimas para descarga de producto en la zona delimitada.
- 1.2.2 Auxiliar en el proceso de descarga del producto.
- 1.2.3 Colocar el producto del vehículo sobre las tarimas asignadas.
- 1.2.4 Pesar cada tarima en la báscula asignada.
- 1.2.5 Registrar los kilogramos en el formato correspondiente (ver FTRA-04).

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:		Sistema de Gestión de Calidad	

1.2.6 Proporcionar el formato a la persona encargada del área de selección.

1.1.8 Trasladar el producto a las mesas de selección correspondientes.

2. Llenar bitácora de control de tráfico

2.1 Contabilizar las cajas plásticas que regresan los choferes después de cada función de acopio.

2.2 Registrar la cantidad de cajas plásticas en el formato pertinente (ver FALM-06).

2.3 Registrar la hora de llegada de cada acopio realizado.

2.4 Notificar al coordinador de tráfico y logística las incidencias ocurridas que afecten la operación.

3. Auxiliar en el proceso de descarga de producto a granel

3.1 Proporcionar los recursos que tiene a su disposición para volver más eficiente el proceso de descarga de producto a granel.

4. Cuidado y limpieza del parque vehicular

4.1 Mantener su unidad de transporte en buenas condiciones de limpieza en todo momento, tanto en el interior como en el exterior del vehículo.

4.2 Actualizar la bitácora semanal de kilometraje en cada desplazamiento que se realice en la unidad vehicular.

4.3 Reparar todo daño que se realice a las unidades vehiculares por descuido en su manejo o por el uso inadecuado de las mismas.

D. RELACIONES INTERNAS

ÁREA	FUNCIONES
Finanzas	-Solicitud y ejecución de trámites pertinentes a vacaciones, préstamos de dinero o cualquier otro aspecto referente a recursos humanos.
Tráfico y Logística	-Recibo del producto acopiado -Disposición de recursos necesarios para la descarga del producto.
Selección	-Proporcionar los formatos pertinentes para la elaboración de las Notas de Entrada a Almacén.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

	-Despacho del producto recibido en donación a las mesas de selección pertinentes.
--	---

E. RELACIONES EXTERNAS

INTERESADO	FUNCIONES
Donadores	-Atender a los requisitos señalados para el acopio por el donador. -Dar información pertinente si el donador la requiere.

F. PERFIL DEL PUESTO

SEXO	Indistinto
ESTADO CIVIL	Indistinto
EDAD	18 a 40 años
ESCOLARIDAD	Certificado de secundaria o preparatoria.
EXPERIENCIA	Manejo de montacargas y patín hidráulico.
FORMACIÓN	Manejo de alimentos.
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR	No

COMPETENCIAS REQUERIDAS	INNECESARIO	ÚTIL PERO NO IMPORTANTE	ÚTIL	IMPORTANTE	CRÍTICO
CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES	1	2	3	4	5
FLEXIBILIDAD Habilidad para adaptarse y desempeñarse efectivamente en situaciones variadas que se modifican eventualmente. Aceptación de ideas distintas en forma constructiva.				X	
MANEJO DEL CAMBIO Actuar proactivamente anticipándose a los problemas, implementando efectivamente nuevas ideas y procedimientos.					X

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

CAPACIDADES INTELECTUALES				X	
INNOVACIÓN Pensar creativamente para considerar nuevas ideas y soluciones y aplicarlas en oportunidades de mejora y optimización. Esfuerzo por proveer información y promover cosas nuevas.			X		
APRENDIZAJE Capacidad de utilizar los conocimientos, experiencia y errores para convertirlos en aprendizajes. Documentación de las nuevas ideas para facilitar su uso en la Organización.					X
EJECUCIÓN DEL TRABAJO					
PLANEACIÓN Manejo efectivo de las prioridades, con base en las metas acordadas y claramente orientadas a resultados. Integración efectiva de los recursos.					X
SENTIDO DE URGENCIA Tomar decisiones y/o implementarlas en forma oportuna. Buen uso del tiempo y cumplimiento estricto de los compromisos. Anticipación de las crisis.					X
SEGUIMIENTO DE ACCIONES Monitoreo regular del progreso del trabajo y del desempeño. Comunicación efectiva de la información relevante para el cumplimiento de metas. Habilidad para que las cosas sucedan.					X
RELACIONES INTERPERSONALES					
RELACIONES HUMANAS Capacidad de escuchar y comprender los pensamientos y sentimientos de otras personas. Mantenimiento de relaciones y contactos útiles para el logro de metas del trabajo.				X	
ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE Enfocarse en las necesidades del cliente interno y externo, buscando la información para identificar las oportunidades y soluciones y construyendo relaciones sólidas.					X
NEGOCIACIÓN Capacidad de influenciar, convencer y persuadir para lograr las acciones requeridas de otros. Identificar oportunidades de mutua ganancia y				X	

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

lograr consenso y compromiso.					
TRABAJO EN EQUIPO					
PARTICIPACIÓN EN GRUPOS Trabajo cooperativo con otros. Contribuir efectivamente al clima del equipo para creación de sinergias en el desempeño de las tareas conjuntas.					X
CREACIÓN DE EQUIPOS Construir y manejar efectivamente equipo de trabajo creando un propósito y motivando a los miembros a la consecución de metas, asignando los roles y prioridades en el equipo.				X	
DIRECCIÓN Y LIDERAZGO					
LIDERAZGO PARA EL CAMBIO Proponer metas retadoras y realistas motivando a la calidad y al logro de resultados. Ser modelo de conductas coherentes con los valores de la organización.				X	
DESARROLLO DE COLABORADORES Generar un clima que anime al desarrollo de las competencias individuales. Entender las necesidades y potencial individual actuando como tutor efectivo delegando y usando las oportunidades para desarrollar el talento requerido.				X	

G. RESPONSABILIDAD

1. En Bienes

TIPO
Materiales: Patín hidráulico, montacargas, Mobiliario, material de trabajo, equipo de seguridad, tarimas, cajas plásticas.

2. Toma de Decisiones (Anotar que tipo de problemas puede resolver el titular por sí mismo y que no requiere consultar con su jefe inmediato).

TIPO

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General



Perfil de Puesto

Emisión: Febrero 2012

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Sistema de Gestión de Calidad

No aplica para este puesto.

3. Información Confidencial

TIPO

Condición económica

4. **Consideraciones Especiales** (Anote las condiciones de trabajo en las cuales desempeña su trabajo en forma cotidiana, ejemplo: viajar frecuentemente, jornadas de trabajo prolongadas, sujeto a cambio de residencia, rolar turnos, trabajar frecuentemente bajo situaciones de presión, etc.)

TIPO

Trabajar frecuentemente bajo de presión.

Jornadas de trabajo prolongadas en temporada de abundancia de alimento (verano principalmente).

Exposición a lesiones o accidentes por mal manejo de equipamiento o por no usar el equipo de seguridad asignado.

Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General



Sistema de Gestión de Calidad

Titular del Puesto
(Nombre y firma)

Ing. Ivonne Meneses Sosa
Coordinador del SGC

$$\begin{pmatrix} 1 \end{pmatrix}$$

 Banco de Alimentos Managua	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

A. MISIÓN DEL PUESTO

Realizar las labores correspondientes al recibo, identificación, pesaje y registro de los alimentos y otros productos recibidos en donación, tramitando todos los formatos y documentos relacionados con esta actividad y de acuerdo con los lineamientos establecidos según el tipo de donataria de procedencia, siendo estas: Tiendas de Autoservicio, Mercado de Abastos y Otras fundaciones.

B. PROPÓSITO

Abastecer las mesas del área selección de acuerdo a las clasificaciones del tipo de producto recibido en donación, siendo estos: lácteos y carnes frías; fruta y verdura; pan y abarrotes.

C. FUNCIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS

1. Recibir, identificar, pesar, registrar y despachar los alimentos y otros productos provenientes de donaciones al área de Selección.

1.1 Tiendas de Autoservicio (TA)

- 1.1.1 Acomodar tarimas por tipo de producto para su descarga en la zona delimitada.
- 1.1.2 Solicitar al chofer la Nota de Remisión emitida por la TA.
- 1.1.3 Auxiliar en el proceso de descarga del producto.
- 1.1.4 Clasificar el producto en las tarimas correspondientes de acuerdo a su tipo hasta no haber más mercancía en el vehículo.
- 1.1.5 Pesar cada tarima por tipo de producto en la báscula asignada.
- 1.1.6 Cotejar los kilogramos marcados en la báscula contra los registrados en la Nota de Remisión emitida por la TA.
- 1.1.7 En caso de existir diferencias, registrar los kilogramos que marca la báscula al reverso de la Nota de Remisión de la TA, para que sean considerados por la encargada de selección.
- 1.1.8 Trasladar el producto a las mesas de selección correspondientes pro tipo de producto.

1.2 Mercado de Abastos

- 1.2.1 Acomodar tarimas para descarga de producto en la zona delimitada.
- 1.2.2 Auxiliar en el proceso de descarga del producto.
- 1.2.3 Colocar el producto del vehículo sobre las tarimas asignadas.
- 1.2.4 Pesar cada tarima en la báscula asignada.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Sosa Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

- 1.2.5 Registrar los kilogramos en el formato correspondiente (ver FSEL-02).
- 1.2.6 Proporcionar el formato a la persona encargada del área de selección.
- 1.1.8 Trasladar el producto a las mesas de selección correspondientes.

2. Llenar bitácora de control de tráfico

- 2.1 Contabilizar las cajas plásticas que regresan los choferes después de cada función de acopio.
- 2.3 Registrar la hora de llegada de cada acopio realizado.
- 2.4 Notificar al coordinador de tráfico y logística las incidencias ocurridas que afecten la operación.

3. Auxiliar en el proceso de descarga de producto a granel

- 3.1 Proporcionar los recursos que tiene a su disposición para volver más eficiente el proceso de descarga de producto a granel.

D. RELACIONES INTERNAS

ÁREA	FUNCIONES
Finanzas	-Solicitud y ejecución de trámites pertinentes a vacaciones, préstamos de dinero o cualquier otro aspecto referente a recursos humanos.
Tráfico y Logística	-Recibo del producto acopiado -Disposición de recursos necesarios para la descarga del producto.
Selección	-Proporcionar los formatos pertinentes para la elaboración de las Notas de Entrada a Almacén. -Despacho del producto recibido en donación a las mesas de selección pertinentes.

E. RELACIONES EXTERNAS

No aplica para este puesto.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Sosa Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

F. PERFIL DEL PUESTO

SEXO	Indistinto
ESTADO CIVIL	Indistinto
EDAD	18 a 40 años
ESCOLARIDAD	Certificado de secundaria o preparatoria.
EXPERIENCIA	Manejo de montacargas y patín hidráulico.
FORMACIÓN	Manejo de alimentos.
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR	No

COMPETENCIAS REQUERIDAS	INNECESARIO	ÚTIL PERO NO IMPORTANTE	ÚTIL	IMPORTANTE	CRÍTICO
CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES	1	2	3	4	5
FLEXIBILIDAD Habilidad para adaptarse y desempeñarse efectivamente en situaciones variadas que se modifican eventualmente. Aceptación de ideas distintas en forma constructiva.				X	
MANEJO DEL CAMBIO Actuar proactivamente anticipándose a los problemas, implementando efectivamente nuevas ideas y procedimientos.					X
CAPACIDADES INTELECTUALES				X	
INNOVACIÓN Pensar creativamente para considerar nuevas ideas y soluciones y aplicarlas en oportunidades de mejora y optimización. Esfuerzo por proveer información y promover cosas nuevas.			X		
APRENDIZAJE Capacidad de utilizar los conocimientos, experiencia y errores para convertirlos en aprendizajes. Documentación de las nuevas ideas para facilitar su uso en la Organización.					X
EJECUCIÓN DEL TRABAJO					

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Sosa Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

PLANEACIÓN Manejo efectivo de las prioridades, con base en las metas acordadas y claramente orientadas a resultados. Integración efectiva de los recursos.					X
SENTIDO DE URGENCIA Tomar decisiones y/o implementarlas en forma oportuna. Buen uso del tiempo y cumplimiento estricto de los compromisos. Anticipación de las crisis.					X
SEGUIMIENTO DE ACCIONES Monitoreo regular del progreso del trabajo y del desempeño. Comunicación efectiva de la información relevante para el cumplimiento de metas. Habilidad para que las cosas sucedan.					X
RELACIONES INTERPERSONALES					
RELACIONES HUMANAS Capacidad de escuchar y comprender los pensamientos y sentimientos de otras personas. Mantenimiento de relaciones y contactos útiles para el logro de metas del trabajo.				X	
ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE Enfocarse en las necesidades del cliente interno y externo, buscando la información para identificar las oportunidades y soluciones y construyendo relaciones sólidas.					X
NEGOCIACIÓN Capacidad de influenciar, convencer y persuadir para lograr las acciones requeridas de otros. Identificar oportunidades de mutua ganancia y lograr consenso y compromiso.				X	
TRABAJO EN EQUIPO					
PARTICIPACIÓN EN GRUPOS Trabajo cooperativo con otros. Contribuir efectivamente al clima del equipo para creación de sinergias en el desempeño de las tareas conjuntas.					X
CREACIÓN DE EQUIPOS Construir y manejar efectivamente equipo de trabajo creando un propósito y motivando a los miembros a la consecución de metas, asignando los roles y prioridades en el equipo.				X	
DIRECCIÓN Y LIDERAZGO					

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses Sosa
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

	FORMATO		FSGC-12	
	Perfil de Puesto		Emisión: Febrero 2012	
				No. Revisión: 00
Área Responsable:		Sistema de Gestión de Calidad		

LIDERAZGO PARA EL CAMBIO Proponer metas retadoras y realistas motivando a la calidad y al logro de resultados. Ser modelo de conductas coherentes con los valores de la organización.				X	
DESARROLLO DE COLABORADORES Generar un clima que anime al desarrollo de las competencias individuales. Entender las necesidades y potencial individual actuando como tutor efectivo delegando y usando las oportunidades para desarrollar el talento requerido.				X	

G. RESPONSABILIDAD

1. En Bienes

TIPO
Materiales: Patín hidráulico, montacargas, Mobiliario, material de trabajo, equipo de seguridad, tarimas, cajas plásticas.

2. Toma de Decisiones (Anotar que tipo de problemas puede resolver el titular por sí mismo y que no requiere consultar con su jefe inmediato).

TIPO
No aplica para este puesto.

3. Información Confidencial

TIPO
Condición económica

4. Consideraciones Especiales (Anote las condiciones de trabajo en las cuales desempeña su trabajo en forma cotidiana, ejemplo: viajar frecuentemente, jornadas de trabajo prolongadas, sujeto a cambio de residencia, rolar turnos, trabajar frecuentemente bajo situaciones de presión, etc.)

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Sosa Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

	FORMATO		FSGC-12
	Perfil de Puesto	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

TIPO
Trabajar frecuentemente bajo de presión.
Jornadas de trabajo prolongadas en temporada de abundancia de alimento (verano principalmente).
Exposición a lesiones o accidentes por mal manejo de equipamiento o por no usar el equipo de seguridad asignado.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Sosa Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General



FORMATO

FALM-06

FALM-06

Plan de Mantenimiento de Almacén

Emisión: Diciembre 2011

No. Revisión: 00

Área Responsable:

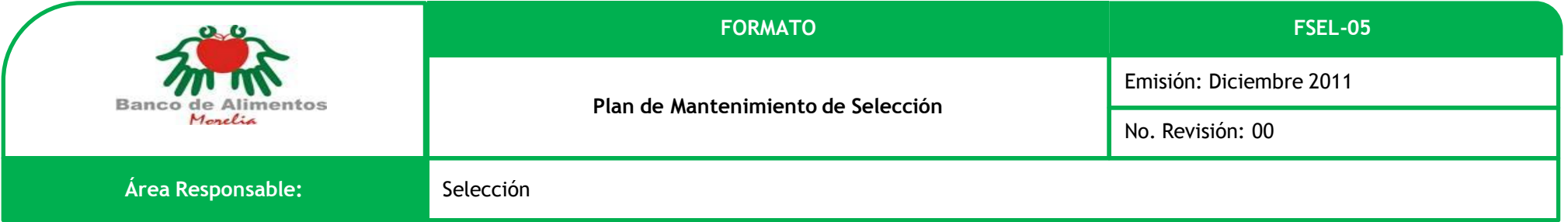
Almacén

Plan Mensual

Responsable: Encargado de Almacén

Mes: _____ Año: _____

[illegible]



Responsable: Encargado de Selección Año: _____

[illegible]



Suministros

[illegible]

[illegible]



FORMATO

FSGC-14

Emisión: Diciembre 2011

No. Revisión: 00

Sistema de Control de Calidad

Sistema de Control de Calidad

[illegible]

 Banco de Alimentos <i>Monclia</i>	FORMATO		FSGC-16
	Encuesta de Clima Laboral	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

Área: _____

Fecha: _____

¿CÓMO ES EL CLIMA Y LA COMUNICACIÓN EN EL TRABAJO?

La comunicación, el trabajo en equipo, el trabajo en equipo y la relación con tus superiores y compañeros es muy importante para que se pueda trabajar con confianza y lograr buenos resultados.

Ayúdanos a saberlo, el presente cuestionario está diseñado para obtener información y determinar aspectos en los que hay que mejorar, el objetivo es buscar una situación o clima laboral más satisfactoria y productiva, por lo que vital contestar cada pregunta con honestidad y seriedad.

Este no es un examen por lo tanto, no hay respuestas correctas o incorrectas.

Instrucciones:

A continuación encontrarás una serie de preguntas de las cuales debes asignar una calificación, **marca un 1** en la casilla que consideres adecuada, la cual puede ser:

EXCELENTE BUENO REGULAR MALA MUY MALA

Criterios de evaluación:

Excelente: en este concepto, la organización, mis compañeros, jefes y yo, estamos muy satisfechos, facilita el trabajo y hay facilidad de dar buenos resultados.

Bueno: en este concepto, las condiciones actuales nos ayudan a conservar buen ambiente y hay facilidad para dar buenos resultados.

Regular: en este concepto, las condiciones de la organización no afectan a la motivación en el trabajo, pero tampoco ayudan o facilitan lo que se está haciendo.

Mala: en este concepto la organización tiene deficiencias, las cuales desmotivan y dificultan el que se pueda o podamos trabajar adecuadamente.

Muy mala: para este concepto, considero que no hay nada avanzado o elaborado, definitivamente afecta nuestra motivación y obstruye en gran medida el que se pueda trabajar adecuadamente.

Motivación = MO

Liderazgo = LI

Comunicación = CO

Percepción de la organización = PO

Clase	Pregunta	EX	B	R	M	MM
MO	1. El reto que me proporciona mi trabajo diario.					
CO	2. La comunicación y la relación que hay entre los miembros de mi equipo de trabajo.					
LI	3. Los objetivos (metas) que tengo en mi trabajo.					
MO	4. Las satisfacciones que me da mi trabajo.					
LI	5. La estabilidad y seguridad de los empleados de la organización.					
LI	6. Las oportunidades de crecimiento y desarrollo que pueda haber en la organización.					
MO	7. Las cosas nuevas que aprendo de mi trabajo.					
CO	8. La confianza que hay con mis compañeros de trabajo.					
LI	9. La motivación que me da mi jefe inmediato.					
CO	10. La comunicación que tengo con mi jefe inmediato.					
CO	11. La información que hay disponible y la que se proporciona para hacer mi trabajo.					
LI	12. La motivación que da nuestro jefe inmediato al equipo de trabajo como tal.					
PO	13. La calidad de los productos y servicios de la organización.					
PO	14. Las reglas y normas de la organización.					
PO	15. Las prestaciones que recibo en la organización.					
CO	16. La comunicación que existe entre los diferentes departamentos o áreas de la organización.					
MO	17. Las facilidades que la organización otorga para capacitarnos.					
LI	18. Las oportunidades que se nos dan para expresar nuestras ideas.					
LI	19. El apoyo que recibimos y la relación que tenemos con los directivos.					
PO	20. La forma de fijar los sueldos y las prestaciones.					
PO	21. El material y equipo que tengo para realizar mi trabajo.					
CO	22. La coordinación de esfuerzos entre los departamentos.					
PO	23. La forma como está organizada la institución.					
CO	24. La ayuda que recibo de mis compañeros cuando la necesito.					
PO	25. Los resultados y la eficiencia de la organización general.					
MO	26. La seguridad que tengo en mi empleo.					

MO	27. El ambiente en general que existe entre mis compañeros de trabajo.					
LI	28. La responsabilidad que tengo en mi puesto de trabajo y la autoridad que tengo para cumplirlas.					
LI	29. La ayuda y asesoría que me da mi jefe inmediato.					
LI	30. La forma de ordenar de mi jefe.					
MO	31. Los resultados y eficiencia que estoy teniendo en mi trabajo.					
PO	32. Las condiciones físicas que hay en mi lugar de trabajo (clima, ruido, mobiliario, contaminantes).					
MO	33. El aprovechamiento que puedo hacer de mis habilidades.					
	Totales (sume los "1" de cada columna)					

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	FORMATO		FSGC-15
	Requisitos del Producto y del Servicio	Emisión: Diciembre 2011	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

La dirección estableció los requisitos especificados por los beneficiados, en cuanto a la calidad del producto, tiempo y forma de entrega:

- El producto debe entregarse a manos de los beneficiados en adecuadas condiciones de consumo (Ver anexo electrónico “Manual de Identificación de Producto no Conforme”).
- La despensa debe de contener variedad de alimento, y las cantidades suficientes cuidando el balance nutricional de la misma.
- La higiene y limpieza del personal, de las instalaciones y del equipo de trabajo deben de ser las adecuadas para el manejo de alimentos.
- El alimento debe de presentarse en el horario establecido por la institución al lugar de distribución.
- El alimento debe de ser transportado de tal manera que se facilite su manipulación y sin dañar al mismo.
- Los medios en los cuales el alimento es transportado deben de contener una carga máxima de 25 kg.
- El personal perteneciente al Bando de Alimentos de Morelia debe de apoyar y participar todo el tiempo en el procedimiento de entrega y distribución de despensas.

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	FORMATO		FSGC-13	
	Encuesta de Satisfacción del Beneficiario		Emisión: Noviembre 2011	
			No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad			

La presente encuesta tiene como finalidad conocer su opinión respecto al servicio que brinda el Banco de Alimentos de Morelia (BAM).

Instrucciones: Marque con una **X** la opción que más se acerque a su respuesta de acuerdo a los siguientes rubros:

1. Excelente 2. Bueno 3. Regular 4. Malo 5. Muy malo

A) Capacitación

1. Las pláticas de autosuficiencia, psicología y nutrición me parecen:	1	2	3	4	5
2. El material proporcionado para elaborar el huerto (semillas, manuales) me parece:	1	2	3	4	5
3. El material proporcionado en pláticas de nutrición (manuales, carnet, recetario) me parece:	1	2	3	4	5
4. El material proporcionado para las pláticas de psicología (manual de desarrollo humano, proyecto de vida) me parece:	1	2	3	4	5
5. La asesoría en los huertos familiares y ecotecnia me parece:	1	2	3	4	5
6. La atención en mediciones antropométricas (peso, talla, masa corporal) y su seguimiento me parece:	1	2	3	4	5
7. La duración de las pláticas me parece:	1	2	3	4	5
8. El horario de las pláticas me parece:	1	2	3	4	5
9. La facilidad que tiene el capacitador para resolver conflictos me parece:	1	2	3	4	5
10. El dominio de los temas impartidos por el capacitador me parece:	1	2	3	4	5
11. La atención que recibo por parte del capacitador me parece:	1	2	3	4	5

B) Entrega de despensas

1. Las condiciones de consumo del alimento que recibo me parecen:	1	2	3	4	5
2. El contenido de la despensa que recibo me parece:	1	2	3	4	5
3. La cantidad de productos que integran la despensa me parece:	1	2	3	4	5
4. La puntualidad en la entrega de despensas me parece:	1	2	3	4	5
5. La higiene de los productos que recibo me parece:	1	2	3	4	5
6. La nutrición de mi familia con la despensa que recibo me parece:	1	2	3	4	5

C) Servicio del personal

1. El trato que recibo del personal del BAM durante la entrega de la despensa me parece:	1	2	3	4	5
2. La atención que recibí durante las pláticas de información, inscripción y asignación de grupo me pareció:	1	2	3	4	5
3. Cuando requiero información del Banco de Alimentos, disposición para responder ha sido:	1	2	3	4	5
4. El seguimiento de comentarios, quejas y sugerencias hacia el Banco de Alimentos ha sido:	1	2	3	4	5

1.0 OBJETIVO

- 1.1 Desarrollar auditorías internas eficaces que permitan a través de sus resultados detectar áreas de oportunidad y fortalecer el proceso de mejora continua del SGC.

2.0 ALCANCE

- 2.1 Este procedimiento aplica a todas las áreas del Sistema de Gestión de Calidad de Banco de Alimentos de Morelia.

3.0 DEFINICIONES

- 3.1 **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias del ejercicio y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- 3.2 **Programa de auditoría:** Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- 3.3 **Auditor:** Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
- 3.4 **Hallazgos de la auditoría:** Resultados de la evaluación de la auditoría respecto a los criterios de auditoría.
- 3.5 **Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.
- 3.6 **Evidencia de la auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- 3.7 **Listas de verificación:** Documento de apoyo que desarrolla el auditor interno para llevar a cabo la auditoría.
- 3.8 **Informe de auditoría:** Documento en el cual se plasman los resultados derivados de la auditoría.

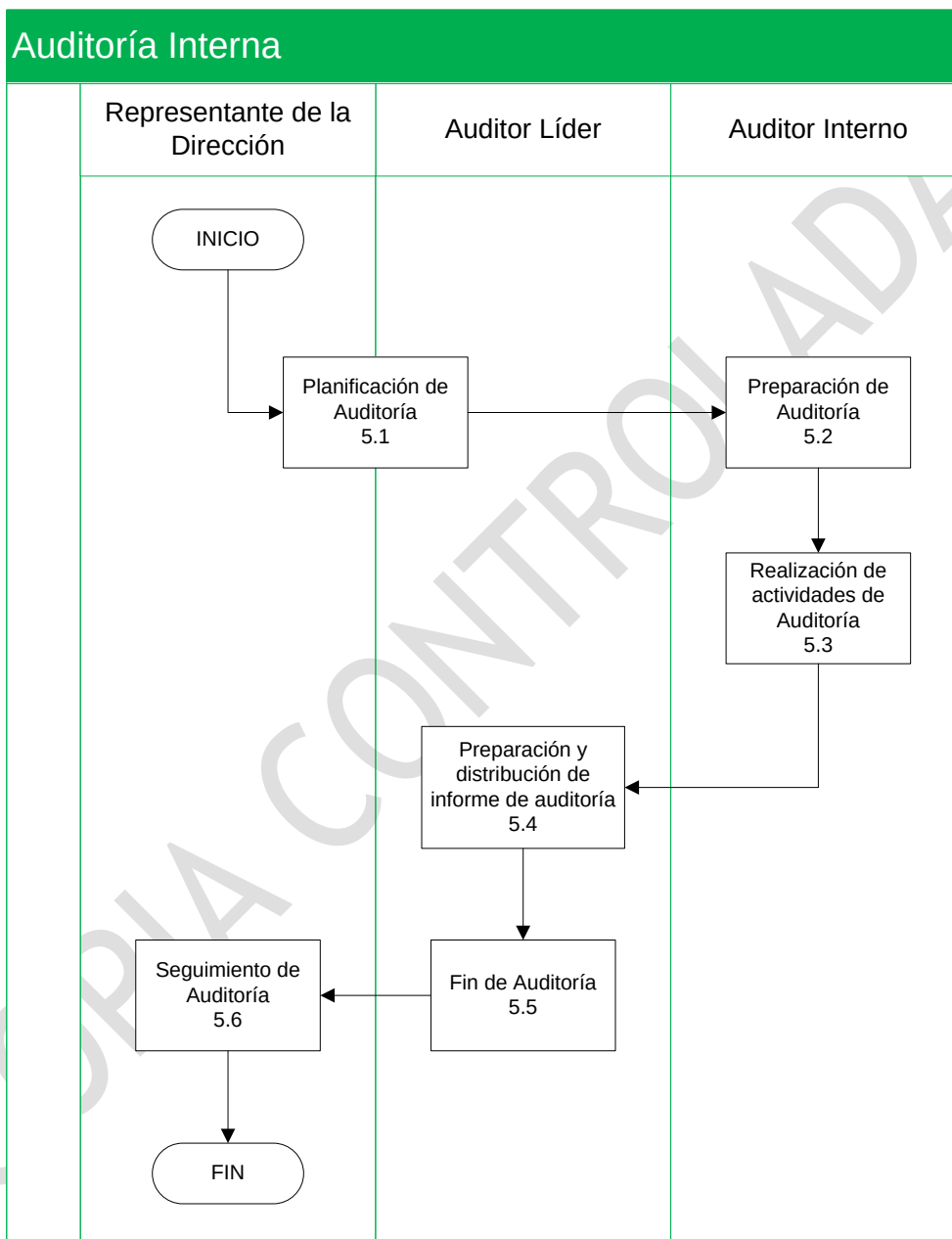
Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

4.0 DIAGRAMA DE FLUJO



Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 Planificación de Auditoría

5.1.1 El representante de la dirección debe elaborar un programa anual de auditorías en las que se incluyan las auditorías internas necesarias para mantener el SGC en el transcurso del año.

5.1.2 Se debe de verificar que se incluyan todos los requisitos de la norma ISO 9001:2008 a lo largo del Programa Anual de Auditorías (ver FSGC-03).

Nota: En caso de que se decida llevar a cabo una auditoría extraordinaria se podrá realizar con previa notificación al personal involucrado.

5.1.3 Para cada una de las auditorías internas se deben seguir las consideraciones del Plan de Auditoría Interna (ver FSGC-04):

5.1.3.1 Definición del objetivo de la auditoría

5.1.3.2 Definición del alcance de la auditoría

5.1.3.3 Definición de los criterios de auditoría

5.1.3.4 Asignación de auditor líder

5.1.3.5 Selección de auditores internos

5.1.3.6 Elaboración de agenda de auditoría

5.1.4 La planificación de la auditoría se debe llevar a cabo entre el representante de la dirección y el auditor líder.

5.1.5 La auditoría debe notificarse de 5 a 7 días de anticipación con el fin de que el auditado pueda realizar los ajustes a sus actividades y atender la auditoría de manera adecuada.

5.2 Preparación de Auditoría

5.2.1 El auditor líder debe de revisar la documentación del auditado con el fin de preparar las Listas de Verificación (ver FSGC-05) que utilizará durante la ejecución de la auditoría.

5.2.2 En caso de requerir información adicional a los documentos de trabajo del área que auditará, se pueden solicitar al responsable de dicha área.

5.2.3 Al final de esta etapa de preparación se debe de contar con:

5.2.3.1 Agenda de auditoría

5.2.3.2 Notificación al personal involucrado de la agenda de auditoría

Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

5.2.3.3 Solicitud de recursos necesarios para aplicar la auditoría.

5.3 Realización de Actividades de Auditoría

5.3.1 La auditoría dará inicio con una reunión de apertura la cual tiene como objetivo:

5.3.1.1 Confirmar el Plan de Auditoría (ver FSGC-04).

5.3.1.2 Proporcionar un breve resumen de cómo se llevará a cabo la auditoría interna.

5.3.1.3 Confirmar los canales de comunicación.

5.3.1.4 Proporcionar al auditado la oportunidad de realizar preguntas o ajustes a la agenda de auditoría.

5.3.2 Durante el desarrollo de la auditoría el auditor deberá notificar constantemente el estatus de la auditoría, principalmente en el caso de que se detecten no conformidades.

5.3.3 Durante el desarrollo de la auditoría debe recopilarse información necesaria para alcanzar los objetivos del ejercicio mediante muestreo apropiado al tipo de proceso que se esté auditando.

5.3.4 Las entrevistas deben llevarse a cabo de tal manera que se adapten a la situación y a las personas entrevistadas.

5.3.5 La información recopilada debe de plasmarse en las Listas de Verificación (ver FSGC-05).

5.3.6 Previo a la reunión de cierre el equipo auditor debe reunirse para revisar los hallazgos de la auditoría y poderlos calificar de acuerdo a la evidencia recopilada, así como acordar las conclusiones de la auditoría tomando en cuenta lo siguiente:

5.3.6.1 El cumplimiento de los requisitos del SGC.

5.3.6.2 La implementación efectiva, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

5.3.7 Una vez obtenidos los resultados de la auditoría se debe ejecutar la reunión de cierre para presentar los hallazgos y las conclusiones de la auditoría de tal manera que sean comprendidos y reconocidos por el auditado.

5.3.8 Se entregará el Informe de Auditoría (ver FSGC-06) a la Dirección.

Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

5.4 Preparación y Distribución del informe de Auditoría

- 5.4.1 El auditor líder debe preparar el informe de auditoría (ver FSGC-06) con el fin de proporcionar un registro completo de la auditoría que sea conciso y claro.
- 5.4.2 El contenido del informe de auditoría debe ser el siguiente:
- 5.4.2.1 Fecha (s) de la auditoría.
 - 5.4.2.2 Objetivo de la auditoría.
 - 5.4.2.3 Alcance de la auditoría (Áreas auditadas).
 - 5.4.2.4 Identificación de los auditores y el auditor líder.
 - 5.4.2.5 Criterios de auditoría.
 - 5.4.2.6 Hallazgos de la auditoría (no conformidades y observaciones).
 - 5.4.2.7 Conclusiones.
- 5.4.3 El informe de auditoría debe presentarse durante la reunión de cierre y ser entregado a la Dirección.
- 5.4.4 El representante de la Dirección será la responsable de difundir el informe a toda la Organización.

5.5 Fin de Auditoría

- 5.5.1 Se considerará finalizada la auditoría una vez que se hayan concluido todas las etapas del Plan de Auditoría (ver FSGC-04) y se haya distribuido el Informe de Auditoría (FSGC-06).

5.6 Seguimiento de Auditoría.

- 5.6.1 Las conclusiones de la auditoría pueden indicar la necesidad de Acciones Correctivas (ver FSGC-08) o Acciones Preventivas (ver FSGC-09), las cuales deberán ser emprendidas por el responsable del área auditada, donde se detectó la No conformidad o área de mejora.
- 5.6.2 Debe de informarse el estatus de las acciones emprendidas para poderse revisar en una auditoría posterior.

Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

Nota: Aplicar el procedimiento de Acciones Correctivas (ver FSGC-08) y el procedimiento de Acciones Preventivas (ver FSGC-9) para el seguimiento a los hallazgos.

6.0 ANEXOS

- 6.1 Programa Anual de Auditorías (FSGC-03).
- 6.2 Plan de Auditoría (FSGC-04).
- 6.3 Lista de Verificación (FSGC-05).
- 6.4 Informe de Auditoría (FSGC-06).
- 6.5 Procedimiento de Acciones Correctivas (FSGC-08).
- 6.6 Procedimiento de Acciones Preventivas (FSGC-09).
- 6.7 Competencia de los auditores

PARAMETRO	AUDITOR	AUDITOR LIDER
Educación	Secundaria	Superior
Experiencia laboral total	1 año	2 años
Formación como auditor	15 horas (teoría + práctica)	15 horas (teoría + práctica)
Experiencia en auditorías	1 auditoría en formación	1 auditoría en formación 1 auditoría

7.0 CONTROL DE CAMBIOS

REVISION	CAMBIO	FECHA
00	Documento de nueva creación	Febrero 2012

Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General



FORMATO

FSGC-03

Programa Anual de Auditorías Internas

Emisión: Noviembre 2011

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Sistema de Gestión de Calidad

FECHA DE EMISIÓN: _____

No.	REQUISITOS	AREA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1														
2														
3														
4														

ELABORO: _____

APROBO: _____



FORMATO

FSGC-04

Plan de Auditoría Interna

Emisión: Noviembre 2011

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Sistema de Gestión de Calidad

FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA: _____

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

ALCANCE (AREAS A AUDITAR)	CRITERIOS

EQUIPO AUDITOR:

1.

AGENDA DE LA AUDITORIA

FECHA	HORARIO	REQUISITOS	AREA A AUDITAR	AUDITOR

AUDITOR LÍDER_____
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

**FORMATO****FSGC-05****Listas de Verificación de Auditoría
Interna**

Emisión: Noviembre 2011

Revisión: 00

Área Responsable:

Sistema de Gestión de Calidad

AUDITORÍA NO.: _____ ÁREA AUDITADA: _____

NOMBRE DEL AUDITOR: _____ FECHA: _____

NOMBRE DEL AUDITADO: _____

REQUISITO	PREGUNTA	NOTAS

FIRMA AUDITOR



FORMATO

FSGC-06

Informe de Auditoría

Emisión: Noviembre 2011

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Sistema de Gestión de Calidad

AUDITORÍA NO. _____

FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA _____

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

ALCANCE Y CRITERIOS AUDITADOS

AUDITORES

NO CONFORMIDADES

OBSERVACIONES

CONCLUSIONES

FIRMA AUDITOR LIDER



MANUAL

MSGC-01

Producto No Conforme (PNC)

Emisión: Febrero 2012

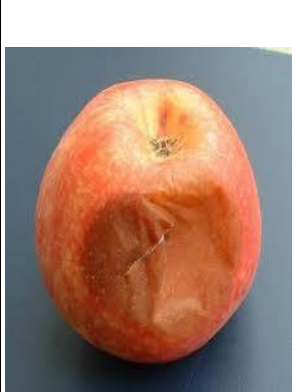
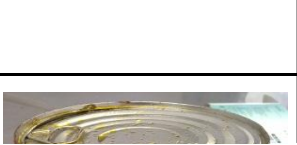
No. Revisión: 00

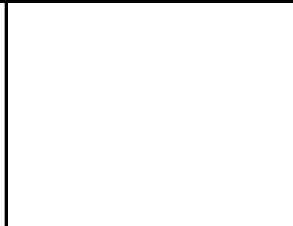
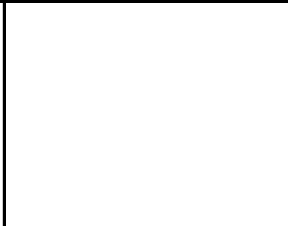
Área Responsable:

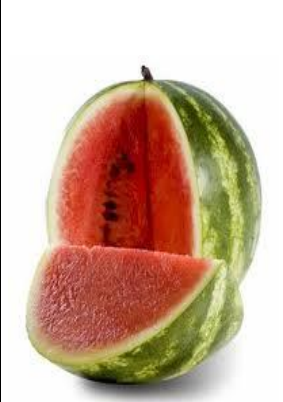
Sistema de Gestion de Calidad

Categoría	Tipo de Producto	Características de Producto No Conforme
Pan	Pan salado	1. Piezas con presencia de hongo.
		2. Piezas incompletas o desmoronadas.
		3. Piezas mezcladas con otro tipo de productos.
		4. Piezas rígidas al tacto.
		5. Piezas con presencia de insectos o huevecillos.
	Pan dulce	1. Piezas con presencia de hongo.
		2. Piezas incompletas o desmoronadas.
		3. Piezas mezcladas con otro tipo de productos.
		4. Piezas rígidas al tacto.
		5. Piezas con presencia de insectos o huevecillos.
		6. Piezas con caramelo o dulce derretido.
	Pan en charola (pastel, pie, gelatina y rosca)	1. Piezas con presencia de hongo.
		2. Piezas incompletas o desmoronadas.
		3. Piezas mezcladas con otro tipo de producto.
		4. Piezas rígidas al tacto.
		5. Piezas con presencia de insectos o huevecillos.
		6. Piezas batidas contra la charola.
		7. Piezas con caramelo o dulce derretido.
Frutas y verduras	Frutas y verduras	1. Piezas con presencia de hongo.
		2. Piezas mallugadas en exceso.
		3. Piezas mezcladas con otro producto contaminante.
		4. Piezas con mal olor.
		5. Piezas con presencia de insectos o huevecillos.
		6. Piezas sin cáscara o sin una parte de ésta.
		7. Piezas incompletas o partidas.
		8. Piezas con manchas o colores ajenos a las características naturales de la fruta o verdura en cuestión.
		1. Productos con fecha de caducidad vencida con más de 30 días.

Productos procesados (refrigerados y no refrigerados)	Productos enlatados	2. Latas con abolladuras que formen angulos (picos).
		3. Latas abiertas o con perforaciones.
		4. Latas con presencia de oxidación o enmohecimiento.
		5. Latas abombadas o infladas.
		6. Latas con desechos de roedores.
	Productos refrigerados	1. Productos con fecha de caducidad vencida.
		2. Productos con presencia hongo.
		3. Empaques abiertos o con perforaciones.
		4. Empaques abombados o inflados.
	Productos secos	1. Productos con fecha de caducidad vencida.
		2. Empaques abiertos o con perforaciones.
Productos no alimenticios	Productos líquidos	1. Empaques con la mitad o menos de su contenido neto.
		2. Productos químicos con derrames o escurrimientos.
		3. Productos altamente tóxicos.
		4. Productos mezclados con otro tipo de producto.
	Productos solidos	1. Productos rotos o descompuestos.
		2. Productos con piezas incompletas.
		3. Productos excesivamente sucios.
		4. Productos peligrosos para la salud.

Fototeca de Productos			
1	2	3	4
			No aplica imagen
			No aplica imagen
			No aplica imagen
			No aplica imagen
			



cto No Conforme			
5	6	7	8
			
			
			
			
			

**PROCEDIMIENTO****PSGC-05****Producto No Conforme**

Emisión: Marzo 2012

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Sistema de Gestión de Calidad

1. OBJETIVO

1.1. Asegurar que el producto no conforme con los requisitos especificados se identifica, se documenta, se evalúa y se controla para prevenir su uso o entrega no intencional.

2. ALCANCE

2.1. Este procedimiento es aplicable al producto no conforme detectado durante las etapas de recibo, selección, almacenamiento y distribución de los productos que recibe en donación el Banco de Alimentos de Morelia.

3. DEFINICIONES

3.1. **Producto no conforme (PNC):** productos que no cumplen los prerequisites establecidos en el manual de identificación de PNC.

3.2. **Producto confinado:** productos a gran escala provenientes de CEDIS AMBA con fecha de caducidad vencida, y que son aptos para someterse a evaluación.

3.3. **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

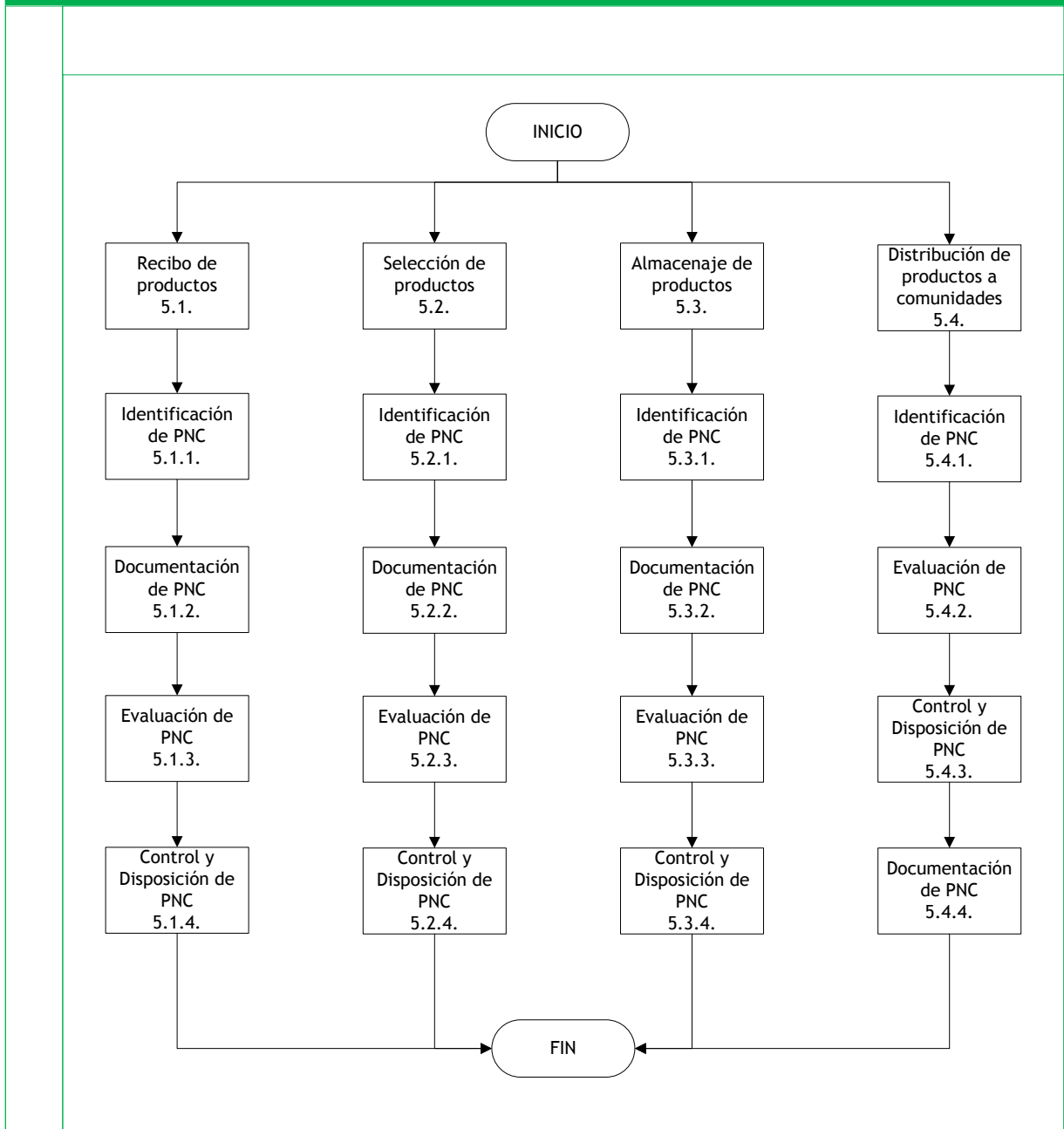
3.4. **Acción preventiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

3.5. **AMBA:** Asociación Mexicana de Bancos de Alimentos.

Elaboró:Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC**Autorizó:**Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

4. DIAGRAMA DE FLUJO

Producto No Conforme (PNC)



Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Todo producto no conforme (PNC) según los criterios establecidos en el Manual de Identificación de PNC (ver MSGC-01) debe ser identificado, documentado, evaluado (en caso de ser necesario) y controlado del resto mediante su adecuada disposición para evitar su distribución no intencionada.

5.1. Recibo de Productos

5.1.1. Identificación de PNC

La identificación del PNC durante la etapa de recibo se describe a detalle en el Procedimiento de Recibo de Productos (ver PSEL-01). Los apartados en los que se realiza la identificación del PNC se referencian en la siguiente tabla:

Apartado	Donador de procedencia
5.1.2 Inspección visual del producto.	Tiendas de Autoservicio y otras Empresas Locales.
5.2.2 Inspección visual del producto.	Mercado de Abastos

5.1.2. Documentación de PNC

No aplica para esta etapa del proceso.

5.1.3. Evaluación de PNC

No aplica para esta etapa del proceso.

5.1.4. Control y disposición de PNC

La disposición del PNC durante la etapa de recibo se describe a detalle en el Procedimiento de Recibo de Productos (ver PSEL-01). Los apartados en los que se realiza el control del PNC se referencian en la siguiente tabla:

Apartado	Donador de procedencia
5.1.3 Control y disposición de PNC	Tiendas de Autoservicio y otras Empresas Locales.
5.2.3 Control y disposición de PNC	Mercado de Abastos

Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

5.2. Selección de Productos

5.2.1. Identificación de PNC

La identificación del PNC durante la etapa de selección se describe a detalle en el Procedimiento de Selección de Productos (ver PSEL-01). Los apartados en los que se realiza la identificación de PNC se referencian en la siguiente tabla:

Apartado	Tipo de producto
5.4.1.1	Pan
5.4.2.1	Frutas y Verduras
5.4.3.1	Productos refrigerados y no refrigerados
5.4.4.1	Productos no alimenticios

5.2.2. Documentación de PNC

La documentación del PNC durante la etapa de selección se describe a detalle en el Procedimiento de Selección de Productos (ver PSEL-01). El apartado en el que se realiza la documentación de PNC se referencia en la siguiente tabla:

Apartado	Tipo de registro
5.5.1	Registro de Producto No Conforme (PNC)

Nota: en caso de ser productos provenientes de AMBA se debe anexar al registro evidencia fotográfica del PNC encontrado.

5.2.3. Evaluación de PNC

No aplica para esta etapa del proceso.

5.2.4. Control y disposición de PNC

El control y disposición del PNC se encuentra especificado en el Procedimiento de Selección de Productos (ver PSEL-02). Los apartados en los que se realiza el control y disposición de PNC se referencian en la siguiente tabla:

Tipo de producto	Apartado
5.4.1 Pan	5.4.1.2
	5.4.1.3
	5.4.1.4

Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

5.4.2 Frutas y verduras	5.4.2.2
	5.4.2.3
	5.4.2.4
5.4.3 Productos refrigerados y no refrigerados	5.4.3.2
	5.4.3.3
	5.4.3.4
5.4.4 Productos no alimenticios	5.4.4.2
	5.4.4.3

5.3. Almacenaje de Productos

5.3.1. Identificación de PNC

La identificación del PNC durante la etapa de almacenaje se describe a detalle en el Procedimiento de Almacenaje de Productos (ver PALM-01). Los apartados en los que se realiza la identificación de PNC se referencian en la siguiente tabla:

Apartado	Tipo de producto
5.4. Identificación y Documentación de PNC	5.4.1. Productos alimenticios
	5.4.2. Productos no alimenticios

5.3.2. Documentación de PNC

La documentación del PNC se realiza de manera inmediata a la identificación del mismo y se describe a detalle en el Procedimiento de Almacenaje de Productos (ver PALM-01). Los apartados en los que se realiza la documentación de PNC se referencian en la siguiente tabla:

Apartado	Tipo de producto
5.4. Identificación y Documentación de PNC	5.4.1. Productos alimenticios
	5.4.2. Productos no alimenticios

5.3.3. Evaluación de PNC

La evaluación del PNC durante la etapa de almacenaje se describe a detalle en el Procedimiento de Almacenaje de Productos (ver PALM-01). Los apartados en los que se realiza la evaluación de PNC se referencian en la siguiente tabla:

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

Apartado	Tipo de producto
5.6. Confinamiento y Evaluación de PNC	5.6.1. Productos a gran escala provenientes del área de selección.
	5.6.2. Productos al detalle provenientes del área de almacén.

5.3.4. Control y disposición de PNC

El control y disposición de PNC durante la etapa de almacenaje se describe a detalle en el Procedimiento de Almacenaje de Productos (ver PALM-01). Los apartados en los que se realiza el control y disposición de PNC se referencian en la siguiente tabla:

Apartado	Tipo de producto
5.7. Control y Disposición de PNC	5.7.1. Destrucción de productos alimenticios.
	5.7.2. Desecho de productos alimenticios.
	5.7.3. Destrucción y desecho de productos no alimenticios.

5.4. Distribución de Productos a Comunidades

5.4.1. Identificación de PNC

La identificación del PNC durante la etapa de distribución se describe a detalle en el Procedimiento de Entrega de Despensas a Comunidades (ver PTR-02). El apartado en el que se realiza la identificación del PNC se referencia en la siguiente tabla:

Apartado	Tipo de producto
5.2 Identificación de PNC	-Pan
	-Frutas y verduras
	-Productos refrigerados y no refrigerados

5.4.2. Evaluación de PNC

No aplica para esta etapa del proceso.

5.4.3. Control y disposición de PNC

El control y disposición del PNC durante la etapa de distribución se describe a detalle en el Procedimiento de Entrega de Despensas a Comunidades (ver

Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

**PROCEDIMIENTO****PSGC-05****Producto No Conforme**

Emisión: Marzo 2012

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Sistema de Gestión de Calidad

PTRA-02). El apartado en el que se realiza el control y disposición del PNC se referencia en la siguiente tabla:

Apartado	Tipo de producto
5.3 Control y disposición de PNC	-Pan -Frutas y verduras -Productos refrigerados y no refrigerados

5.4.4. Documentación de PNC

La documentación del PNC durante la etapa de distribución se describe a procedimiento de Entrega de Despensas a Comunidades (ver PTRA-02). El apartado en el que se realiza la documentación del PNC se referencia en la siguiente tabla:

Apartado	Tipo de producto
5.4 Documentación de PNC	-Pan -Frutas y verduras -Productos refrigerados y no refrigerados

Elaboró:Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC**Autorizó:**Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

**PROCEDIMIENTO****PSGC-05****Producto No Conforme****Emisión: Marzo 2012****No. Revisión: 00****Área Responsable:****Sistema de Gestión de Calidad****6. ANEXOS**

- 6.1 Manual de Identificación de PNC (MSGC-01).
- 6.2 Procedimiento de Recibo de Productos (PSEL-01).
- 6.3 Procedimiento de Selección de Productos (ver PSEL-01).
- 6.4 Procedimiento de Almacenaje de Productos (ver PALM-01).
- 6.5 Procedimiento de Entrega de Despensas a Comunidades (ver PTR-02).

7. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Cambio	Fecha
00	Documento de nueva creación	Febrero 2012

Elaboró:**Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC****Autorizó:****Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General**



FORMATO

FALM-03

Nota de Salida de Producto No Conforme (PNC)

Emisión: Octubre 2011

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Sistema de Gestión de Calidad

Comunidad:

Beneficiados:

Donadas:

Fecha:

Costo:

No.	Cantidad (Kg o pz)	Descripción del Producto	Gramaje	Cantidad x Persona
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				

Nutriólogo

Encargado de Almacén



FORMATO

FALM-03

Nota de Salida de Producto No Conforme (PNC)

Emisión: Octubre 2011

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Sistema de Gestión de Calidad

Comunidad:

Beneficiados:

Donadas:

Fecha:

Costo:

No.	Cantidad (Kg o pz)	Descripción del Producto	Gramaje	Cantidad x Persona
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				

Nutriólogo

Encargado de Almacén

1. OBJETIVO

- 1.1. Determinar los lineamientos para implantar y dar seguimiento a las acciones correctivas que eliminen las causas de No Conformidad reales y/o potenciales, a partir de haber detectado una falla en el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

2. ALCANCE

- 2.1. Este procedimiento aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, así como al personal perteneciente al Banco de Alimentos de Morelia.

3. DEFINICIONES

- 3.1. **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- 3.2. **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- 3.3. **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- 3.4. **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad.

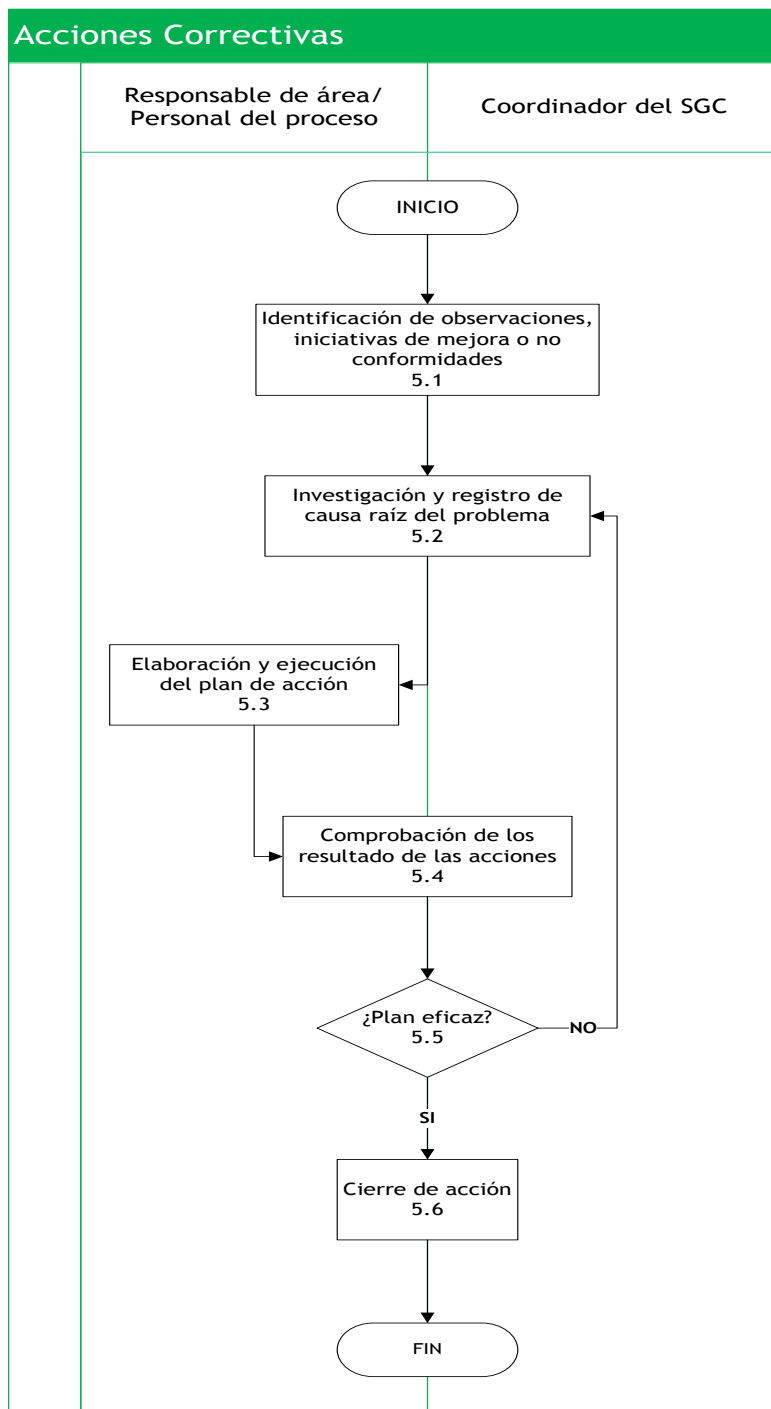
Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

4. DIAGRAMA DE FLUJO



Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 Identificación de observaciones, iniciativas de mejora o no conformidades

- 5.1.1 El responsable del área o el personal del proceso analiza la no conformidad detectada o el área de oportunidad encontrada.
- 5.1.2 El responsable del área o el personal del proceso que forme parte del SGC detecta la acción correctiva.
- 5.1.3 La acción correctiva se puede generar por cualquiera de los siguientes hallazgos de errores:
 - 5.1.3.1 Estructura documental del SGC.
 - 5.1.3.2 Queja del cliente por incumplimiento a sus requisitos.
 - 5.1.3.3 Falla en proceso (productivo o administrativo).
 - 5.1.3.4 Incumplimiento a los lineamientos del SGC.
 - 5.1.3.5 Reporte de acciones preventivas.
 - 5.1.3.6 Resultados de auditorías.
- 5.1.4 El **coordinador del SGC** registra la acción en el formato de acciones correctivas (ver FSGC-08) asignándole el número consecutivo que le aplica a la misma. También dará de alta dicha acción en el concentrado de acciones preventivas y correctivas (ver FSGC-10) para su seguimiento.
- 5.1.5 El **coordinador del SGC** imprime la acción correctiva para asignarla al responsable del área en donde se detectó la no conformidad.

5.2 Investigación y registro de causa raíz del problema

- 5.2.1 El responsable del área o el personal del proceso lleva a cabo un análisis o investigación para determinar la causa raíz del problema e identificar qué lo originó.
- 5.2.2 La investigación del problema se puede realizar a través del uso de algunas de las siguientes técnicas:
 - 5.2.2.1 Lluvia de ideas
 - 5.2.2.2 Diagrama de causa y efecto
 - 5.2.2.3 Diagrama de Pareto
 - 5.2.2.4 Los 7 ¿por qué?

Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

- 5.2.3 El **coordinador del SGC** incluye en el formato de acciones correctivas (ver FSGC-08) toda la evidencia de haber realizado la investigación de la causa raíz del problema.
- 5.2.4 El **coordinador del SGC** debe de escribir la causa raíz del problema en el formato de acciones correctivas (ver FSGC-08) al concluir la investigación.

5.3 Elaboración y ejecución del plan de acción

- 5.3.1 El **responsable del área** debe realizar un plan de acción para dar solución al problema de acuerdo a las conclusiones de la investigación de la causa raíz.
- 5.3.2 El **responsable del área** debe asignar responsables para el cumplimiento de la acción y definir fechas de vencimiento para las actividades que darán solución al problema desde su origen.
- 5.3.3 El **responsable del área y su equipo de trabajo** deben implementar la(s) acción(es) correctiva(s) apegándose al plan de trabajo establecido.
- 5.3.4 El **responsable del área** debe guardar evidencia de toda actividad efectuada y anexarla a la acción correctiva para toda actividad efectuada.

5.4 Comprobación de los resultados de las acciones

- 5.4.1 El **responsable de área y el coordinador del SGC** deben de verificar que los resultados de las acciones tomadas para completar la acción correctiva hayan sido eficaces.
- 5.4.2 El **coordinador del SGC** debe de considerar que la acción correctiva se encuentra implementada y funcionando, con el criterio de que esta se ha sistematizado y que el problema no volverá a ocurrir. Debe de verificar que se cuenta con la evidencia suficiente para soportar la toma de acciones.
- 5.4.3 El **coordinador del SGC** en caso de detectar que las acciones no se han implementado de manera adecuada debe de notificar al responsable de la acción correctiva para que vuelva a tomar medidas.
- 5.4.4 El **coordinador del SGC** revisará periódicamente el avance de las acciones correctivas y registrará los avances en el concentrado de acciones correctivas y preventivas (ver FSGC-10).

Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

5.5 ¿Plan eficaz?

¿Plan eficaz?	Entonces
Si	Continúa en el punto 5.6
No	Regresa al punto 5.5

5.6 Cierre de acción

- 5.6.1 El **coordinador del SGC** procede al cierre de la acción correctiva a través de la firma en la sección aplicable, verificando la evidencia que respalda las acciones tomadas, anexando estas al formato de acciones correctivas (ver FSGC-08).

Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

6. ANEXOS

6.1 Formato de acción correctiva (FSGC-08).

6.2 Concentrado de acciones preventivas y correctivas (FSGC-10).

6.3 Técnicas para la Investigación de causa raíz:

6.3.1 Método para la lluvia de ideas:

6.3.1.1 Seleccionar un equipo de trabajo para investigar causa raíz.

6.3.1.2 Nombrar un moderador (coordinador de la lluvia de ideas).

6.3.1.3 Nombrar un secretario (anotador de ideas).

6.3.1.4 Iniciar el ejercicio de lluvia de ideas.

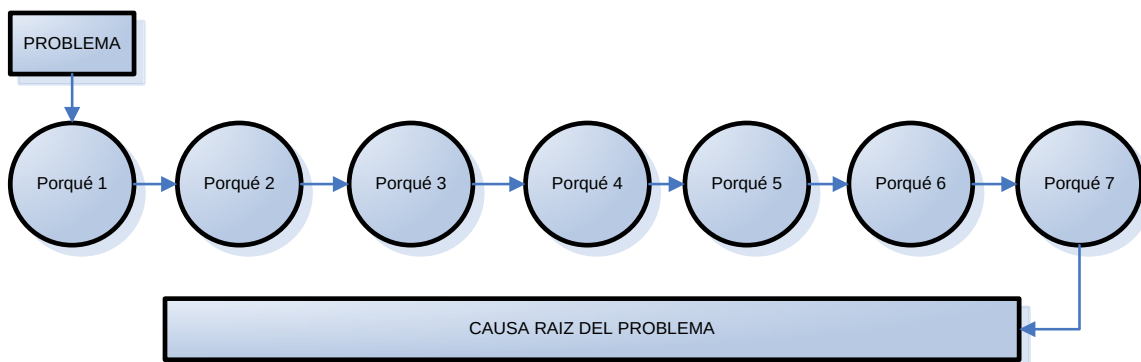
6.3.1.5 Agrupar las ideas similares

6.3.1.6 Someter a votación las ideas.

6.3.1.7 Concluir sobre la o las causas raíz.

6.3.1.8 Proponer alternativas para eliminar la causa raíz.

6.3.2 Técnica de los siete (7) porqués:



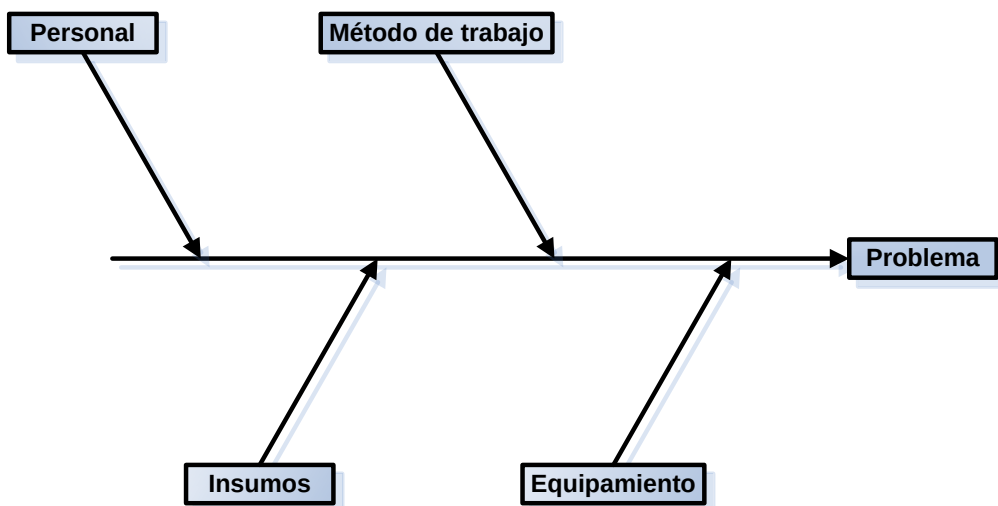
Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

6.3.3 Diagrama de causa y efecto:



7. HISTORIAL DE CAMBIOS

REVISION	CAMBIO	FECHA
00	Documento de nueva creación	Marzo 2012

Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	FORMATO	FSGC-08
	Formato de Acciones Correctivas	Emisión: Diciembre 2011
		No. Revisión: 00
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad	

FECHA QUE SE GENERA: _____ ACCION CORRECTIVA No. _____

DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD:
(¿Cómo, cuándo y dónde ocurrió?)

--

CORRECCIÓN (Acción inmediata):

--

CAUSA RAIZ: (Anexar la investigación de causa)

--

PLAN DE ACCIÓN:

ACCION	RESPONSABLE	FECHA CONCLUSIÓN

OBSERVACIONES:

--

VERIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD:

Revisó

CIERRE DE ACCIÓN: (Estoy de acuerdo que las acciones tomadas fueron efectivas para evitar la recurrencia del problema o no conformidad)

Representante de la dirección

Responsable de Acción

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	PROCEDIMIENTO		PSGC-07
	Acciones Preventivas		Emisión: Marzo 2012
			No. Revisión: 00
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

1.0 OBJETIVO

- 1.1 Determinar los lineamientos para implantar y dar seguimiento a las acciones correctivas que eliminen las causas de No Conformidad reales y/o potenciales, a partir de haber detectado una falla en el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

2.0 ALCANCE

- 2.1 Este procedimiento aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, así como al personal perteneciente al Banco de Alimentos de Morelia.

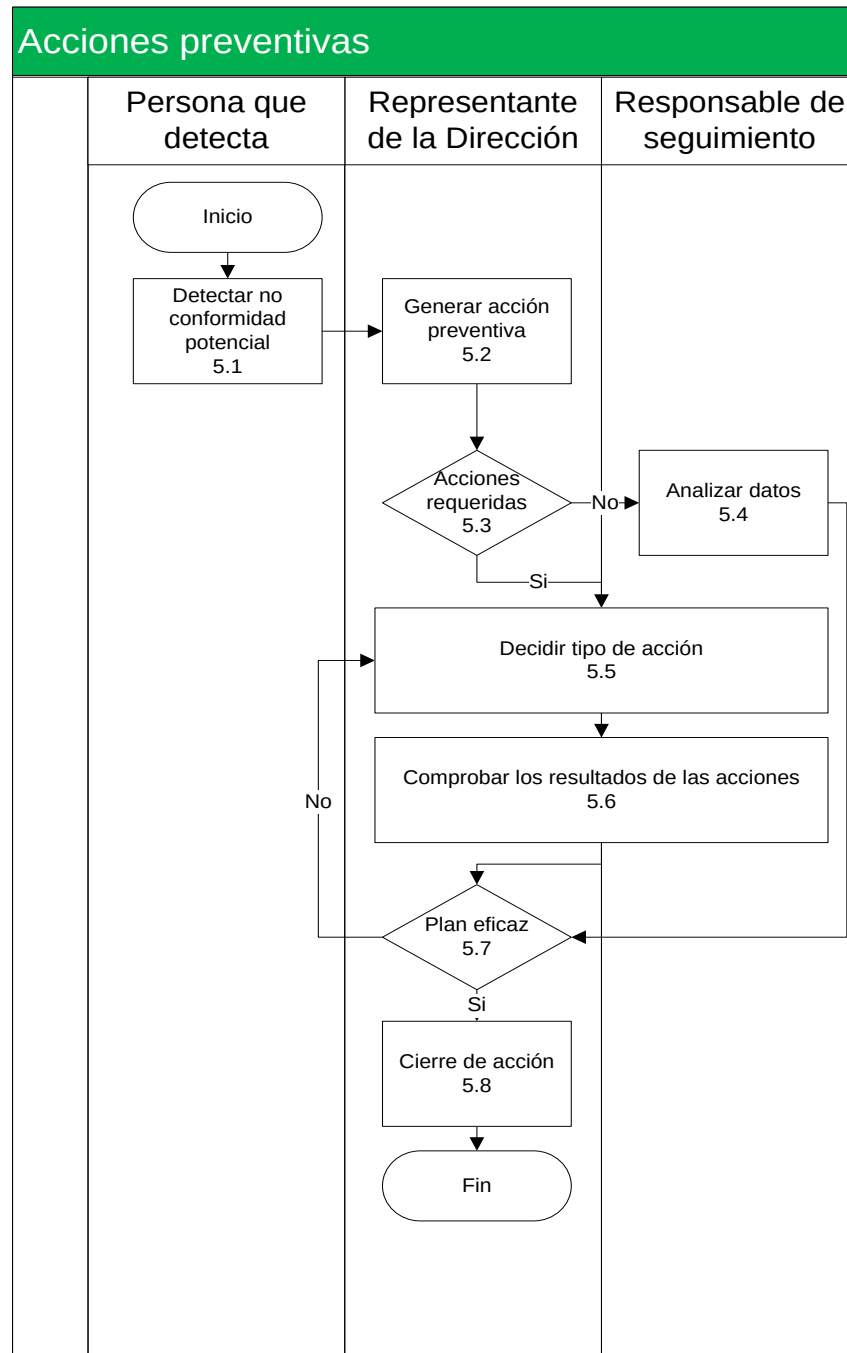
3.0 DEFINICIONES

- 3.1 **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.
- 3.2 **SGC:** Sistema de gestión de la calidad.
- 3.3 **No conformidad potencial:** Se refiere a un posible problema que no ha sucedido pero puede llegar a ocurrir.
- 3.4 **Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir con los requisitos.
- 3.5 **Parte interesada:** Persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización (Ej. Clientes, propietarios, personal de la organización, proveedores y sociedad).

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	PROCEDIMIENTO		PSGC-07
	Acciones Preventivas		Emisión: Marzo 2012
	Área Responsable:		No. Revisión: 00
		Sistema de Gestión de Calidad	

4.0 DIAGRAMA DE FLUJO



Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	PROCEDIMIENTO		PSGC-07
	Acciones Preventivas		Emisión: Marzo 2012
			No. Revisión: 00
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 Identificación de observaciones, iniciativas de mejora o no conformidades

- 5.1.1 El responsable del área o el personal del proceso analiza la no conformidad detectada o el área de oportunidad encontrada.
- 5.1.2 El responsable del área o el personal del proceso que forme parte del SGC detecta la acción preventiva.
- 5.1.3 La acción preventiva se puede originar por cualquiera de las siguientes acciones:
 - 5.1.3.1 Análisis de datos de procesos y productos.
 - 5.1.3.2 Sugerencias del cliente o alguna otra parte interesada.
 - 5.1.3.3 Auditorías internas y externas.
 - 5.1.3.4 Revisiones y/o evaluaciones a la empresa.

5.2 Elaboración, ejecución y registro del plan de acción

- 5.2.1 El responsable del área debe realizar un plan de acción para dar solución al problema ya sea de manera individual o con su equipo de trabajo.
- 5.2.2 El responsable del área debe asignar responsables para el cumplimiento de la acción y definir fechas de vencimiento para las actividades que darán solución al problema desde su origen.
- 5.2.3 El responsable del área y su equipo de trabajo deben implementar la(s) acción(es) correctiva(s) apegándose al plan de trabajo establecido.
- 5.2.4 El responsable del área debe guardar evidencia de toda actividad efectuada y anexarla a la acción correctiva para toda actividad efectuada.

5.3

- 5.3.1 El representante de la dirección, lleva a cabo el levantamiento de la misma en el formato de acciones preventivas (ver FSGC-09) asignándole el número consecutivo que le aplica y dando de alta dicha acción preventiva en la relación de acciones preventivas y correctivas (ver FSGC-10) para su seguimiento.
- 5.3.2 El representante de la dirección imprime la acción preventiva para ser asignada al responsable del área en donde se haya detectado la no conformidad potencial.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	PROCEDIMIENTO		PSGC-07
	Acciones Preventivas		Emisión: Marzo 2012
			No. Revisión: 00
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

5.4 ¿Acciones requeridas?

¿Acciones requeridas?	Entonces
Si	Pasa al punto 5.5 para ver tipo de acción requerida.
No	Pasa al punto 5.4 Analizar datos.

5.5 Analizar datos

- 5.5.1 En caso de que no se requieran acciones se debe de analizar datos del proceso o de la actividad con el fin de verificar que se mantengan bajo control y que no representen un riesgo. Esta actividad se considera como fundamento de la causa de dicha no conformidad potencial.
- 5.5.2 Se tiene que verificar la eficacia de esta acción (Ver 5.7).

Nota: Para el análisis de datos se pueden utilizar las herramientas que se consideren convenientes. Se sugieren las siguientes: Hoja de inspección, Diagrama de Pareto, Gráficas de control, Gráficas de barras, Gráficas de pastel, Diagramas de dispersión, Histograma de frecuencias, cuadros comparativos, etc.

5.6 Decidir tipo de acción

- 5.6.1 En caso de que se requiera tomar acciones se debe de identificar la causa raíz de la no conformidad potencial y cualquiera de las acciones siguientes:
- 5.6.1.1 Tomar una acción inmediata para prevenir que el problema ocurra.
 - 5.6.1.2 Elaborar alguna herramienta para evitar que el problema suceda (instructivo, procedimiento, formato, notificación, auditoría, revisión).
 - 5.6.1.3 Aplicar una revisión o auditoría extraordinaria.
 - 5.6.1.4 Enviar una notificación a las áreas involucradas o al cliente previo a que el problema suceda.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	PROCEDIMIENTO		PSGC-07
	Acciones Preventivas	Emisión: Marzo 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

Nota: En caso de que se requiera tomar otra acción, diferente a las mencionadas, se podrá llevar a cabo.

5.6.2 El responsable de dar seguimiento a la acción correctiva es el responsable de reunir toda la evidencia necesaria para respaldar las acciones tomadas.

5.6.3 Durante el desarrollo de dicha acción preventiva se deben de notificar los avances al representante de la dirección para que este vaya actualizando la relación de acciones preventivas (FSGC-10) en cuanto a su estatus.

5.7 Comprobar los resultados de las acciones

5.7.1 El responsable de la acción en conjunto con el Representante de la Dirección, deben de verificar que los resultados de las acciones tomadas para completar la acción preventiva hayan sido eficaces.

5.7.2 En el caso de ser posible cuantificar los resultados se debe de indicar en la sección correspondiente del formato de acciones preventivas para medir el impacto que tuvo el haber evitado dicho problema.

5.8 ¿Plan eficaz?

¿Plan eficaz?	Entonces
Si	Pasa al punto 5.8 para el cierre.
No	Pasa al punto 5.5 para decidir nuevamente el tipo de acción.

5.9 Cierre de acción

5.9.1 Una vez que el representante de la dirección ha verificado que las acciones preventivas fueron eficaces se procede al cierre de la acción preventiva (FSGC-09) a través de la firma en la sección aplicable, verificando la evidencia que respalda las acciones tomadas, anexando estas al formato de acciones preventivas.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	PROCEDIMIENTO		PSGC-07
	Acciones Preventivas	Emisión: Marzo 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

6.0 ANEXOS

6.1 Formato de acciones preventivas (FSGC-09)

6.2 Concentrado de acciones preventivas y correctivas (FSGC-10)

7.0 CONTROL DE CAMBIOS

REVISION	CAMBIO	FECHA
00	Documento de nueva creación	Marzo 2012

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	FORMATO		FSGC-09
	Formato de Acciones Preventivas		Emisión: Diciembre 2011
			No. Revisión: 00
Área Responsable:	Sistema de Gestión de Calidad		

FECHA QUE SE GENERA: _____ ACCION PREVENTIVA No. _____

DESCRIPCION DE LA NO CONFORMIDAD:
(¿Cómo, cuándo y dónde ocurrió?)

--

CORRECCIÓN (Acción inmediata):

--

CAUSA RAIZ: (Anexar la investigación de causa)

--

PLAN DE ACCIÓN:

ACCION	RESPONSABLE	FECHA CONCLUSIÓN

OBSERVACIONES:

--

VERIFICACIÓN DE LA EFECTIVIDAD: _____
Revisó

CIERRE DE ACCIÓN: (Estoy de acuerdo que las acciones tomadas fueron efectivas para evitar la recurrencia del problema o no conformidad)

Representante de la dirección

Responsable de Acción

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	PROCEDIMIENTO		PSUM-01
	Acopio de Alimento y Otros Productos	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Suministros		

1.0 OBJETIVO

1.1 Realizar de manera organizada y responsable, conforme a los lineamientos de calidad establecidos por la organización, la función de acopio de alimento y otros productos en las principales fuentes de donación con que cuenta la institución, siendo estas:

- 1.1.1 Tiendas de Autoservicio.
- 1.1.2 Mercado de Abastos.
- 1.1.3 Empresas de cobertura nacional con CEDIS locales.

2.0 ALCANCE

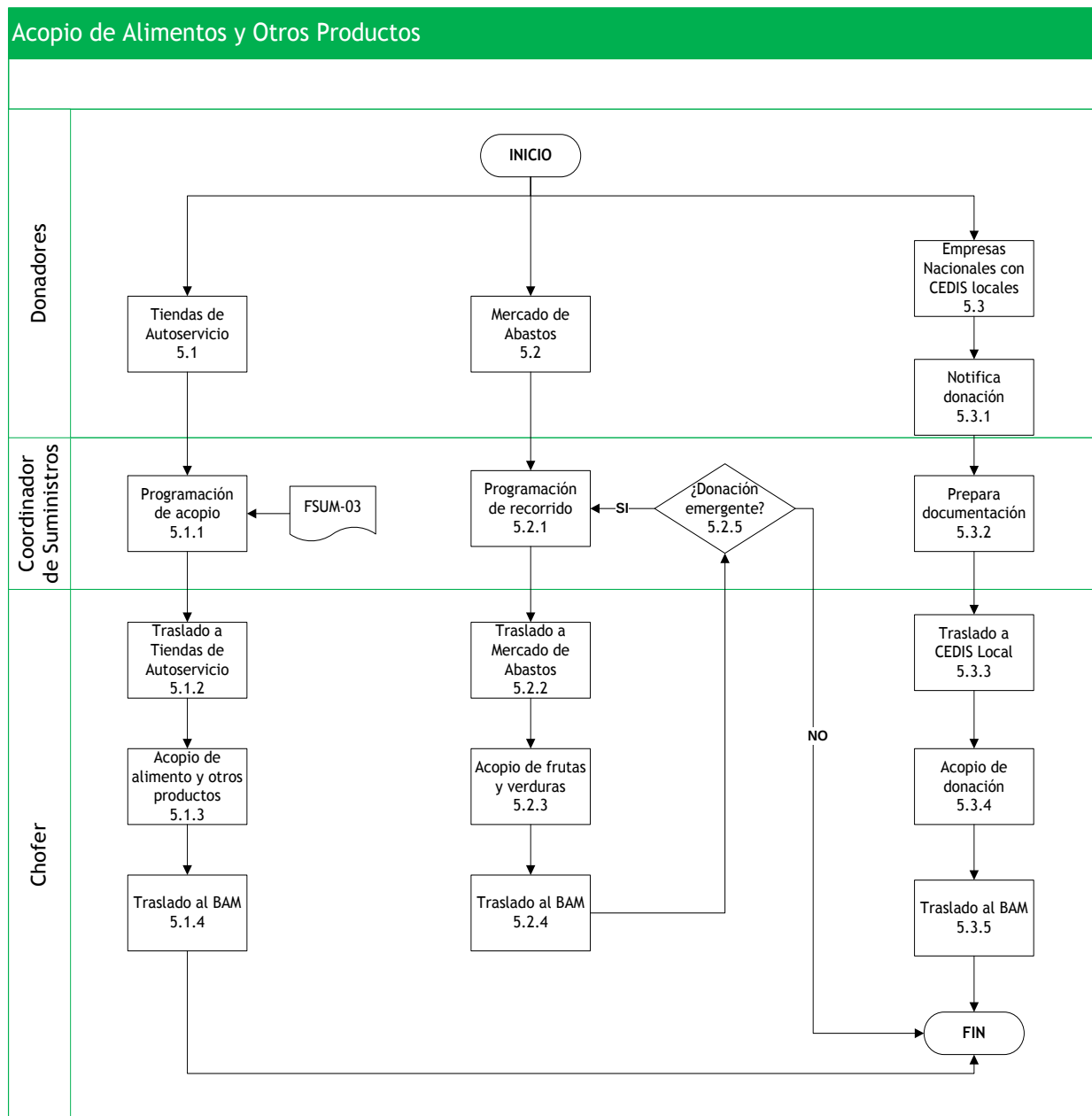
2.1 Este procedimiento aplica para el área de Suministros.

3.0 DEFINICIONES

- 3.1 **Suministros:** Área encargada de abastecer de alimento y otros productos al BAM mediante las relaciones institucionales y la coordinación sus propios recursos.
- 3.2 **Acopio:** Función de obtener alimento y otros productos de las diversas fuentes donatarias haciendo uso de los recursos humanos y materiales con los que cuenta la institución.
- 3.3 **TA:** Tiendas de Autoservicio.
- 3.4 **MA:** Mercado de Abastos.
- 3.5 **BAM:** Banco de Alimentos de Morelia.
- 3.6 **AMBA:** Asociación Mexicana de Bancos de Alimentos.
- 3.7 **CEDIS:** Centros de distribución.
- 3.8 **Canalización AMBA:** Documento que reporta el alimento en donación de empresas de cobertura nacional que cada banco de alimentos acopia localmente mediante la procuración de la AMBA.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Ing. Hugo Padilla Coordinador de Suministros	Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

4.0 DIAGRAMA DE FLUJO



Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

Ing. Hugo Padilla
Coordinador de Suministros

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 Acopio en Tiendas de Autoservicio

5.1.1 Programación de acopio

5.1.1.1 El **coordinador de suministros** elabora la programación semanal de tiendas de autoservicio (ver FSUM-03) y la difunde a los choferes.

5.1.2 Traslado a Tienda de Autoservicio

5.1.2.1 El **chofer** prepara cajas plásticas para el acopio.

5.1.2.2 El **chofer** se traslada a la TA correspondiente a la programación.

5.1.2.3 El **chofer** firma registro de entrada a TA.

5.1.3 Acopio de alimento y otros productos

5.1.3.1 El **chofer** acopia el producto en donación en los siguientes departamentos: Fruta y verdura, Panadería y Abarrote.

5.1.3.2 El **chofer** pesa el producto acopiado en cada departamento en el área de recibo de la TA.

5.1.3.3 El **encargado de prevención** de TA verifica el peso del producto.

5.1.3.4 El **chofer** carga el producto al vehículo.

5.1.3.5 El **chofer** elabora y entrega la nota de salida de TA al encargado de prevención.

5.1.3.6 El **encargado de prevención** sella la nota de salida de TA.

Nota: El chofer debe firmar documentación que la TA pudiera solicitarle como evidencia del producto entregado.

5.1.3.7 El **chofer** firma el registro de salida de TA.

5.1.3.8 El **chofer** evalúa si hay otras TA's programadas para acopio.

¿Hay más TA's programadas?	Entonces
Si	Regresa al punto 5.1.2.2
No	Continúa en el punto 5.1.4

5.1.4 Traslado al BAM

5.1.4.1 El **chofer** se traslada al BAM para la descarga del producto.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Ing. Hugo Padilla Coordinador de Suministros	Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

5.2 Acopio en Mercado de Abastos

5.2.1 Programación de Recorrido

5.2.1.1 El **coordinador de suministros** programa la función de acopio en MA y asigna choferes.

5.2.2 Traslado a Mercado de Abastos

5.2.2.1 El **chofer** prepara cajas plásticas para el acopio.

5.2.2.2 El **chofer** se traslada al Mercado de Abastos.

5.2.3 Acopio de Frutas y Verduras

5.2.3.1 El **chofer** solicita donación local por local en los cuadrantes asignados del MA.

5.2.3.2 El **chofer** carga el producto acopiado al vehículo.

5.2.3.3 El **chofer** continúa acopiando hasta finalizar su recorrido o llenar su vehículo.

5.2.4 Traslado al BAM

5.2.4.1 El **chofer** se traslada al BAM para la descarga del producto.

5.2.5 Donación emergente

5.2.5.1 El **coordinador de suministros** canaliza las donaciones emergentes surgidas en el MA a los choferes disponibles para acopio.

¿Surge donación en MA?	Entonces
Si	Regresa al punto 5.2.1
No	FIN

Elaboró:

Ing. Hugo Padilla
Coordinador de Suministros

Revisó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

5.3 Acopio en empresas de cobertura nacional con CEDIS locales

5.3.1 Notificación de donación

5.3.1.1 El donador solicita al BAM recoger donación.

5.3.2 Preparación de documentación

5.3.2.1 El coordinador de suministros entrega al chofer la canalización AMBA del producto por acopiar.

5.3.3 Traslado al sitio de donación

5.3.3.1 El chofer prepara cajas plásticas para el acopio.

5.3.3.2 El chofer se traslada al sitio de donación.

5.3.4 Acopio de alimento

5.3.4.1 El chofer se reporta con el encargado de almacén de la empresa y le entrega la canalización AMBA.

5.3.4.2 El encargado de almacén entrega el producto y emite la nota de salida de almacén al chofer.

5.3.4.3 El chofer cuenta el producto para asegurarse que coincida con la nota de salida de almacén.

¿Coinciden?	Entonces
Si	Continúa en el punto 5.3.5
No	Continúa en el punto 5.3.4.4

5.3.4.4 El chofer hace la aclaración con el encargado de almacén para hacer los ajustes correspondientes.

5.3.4.5 El chofer firma de conformidad en la nota de salida de almacén.

5.3.5 Traslado al BAM

5.3.5.1 El chofer se traslada al BAM para la descarga del producto.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

Ing. Hugo Padilla
Coordinador de Suministros

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	PROCEDIMIENTO		PSUM-01
	Acopio de Alimento y Otros Productos	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Suministros		

6.0 ANEXOS

- 6.1 Programación Semanal de Tiendas de Autoservicio (FSUM-03).
- 6.2 Canalización AMBA.
- 6.3 Nota de salida de almacén de empresa donataria.

7.0 CONTROL DE CAMBIOS

REVISION	CAMBIO	FECHA
00	Documento de nueva creación	Febrero 2012

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Ing. Hugo Padilla Coordinador de Suministros	Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	PROCEDIMIENTO		PSUM-02
	Entrega de Despensa a Comunidades	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Suministros y Almacén		

1.0 OBJETIVO

- 1.1 Realizar de manera organizada y responsable, conforme a los lineamientos de calidad establecidos por la organización, la función de distribución de despensas a comunidades en zonas urbanas y conurbanas.

2.0 ALCANCE

- 2.1 Este procedimiento aplica para las siguientes áreas: Suministros, Almacén, Coordinación operativa, y Finanzas.

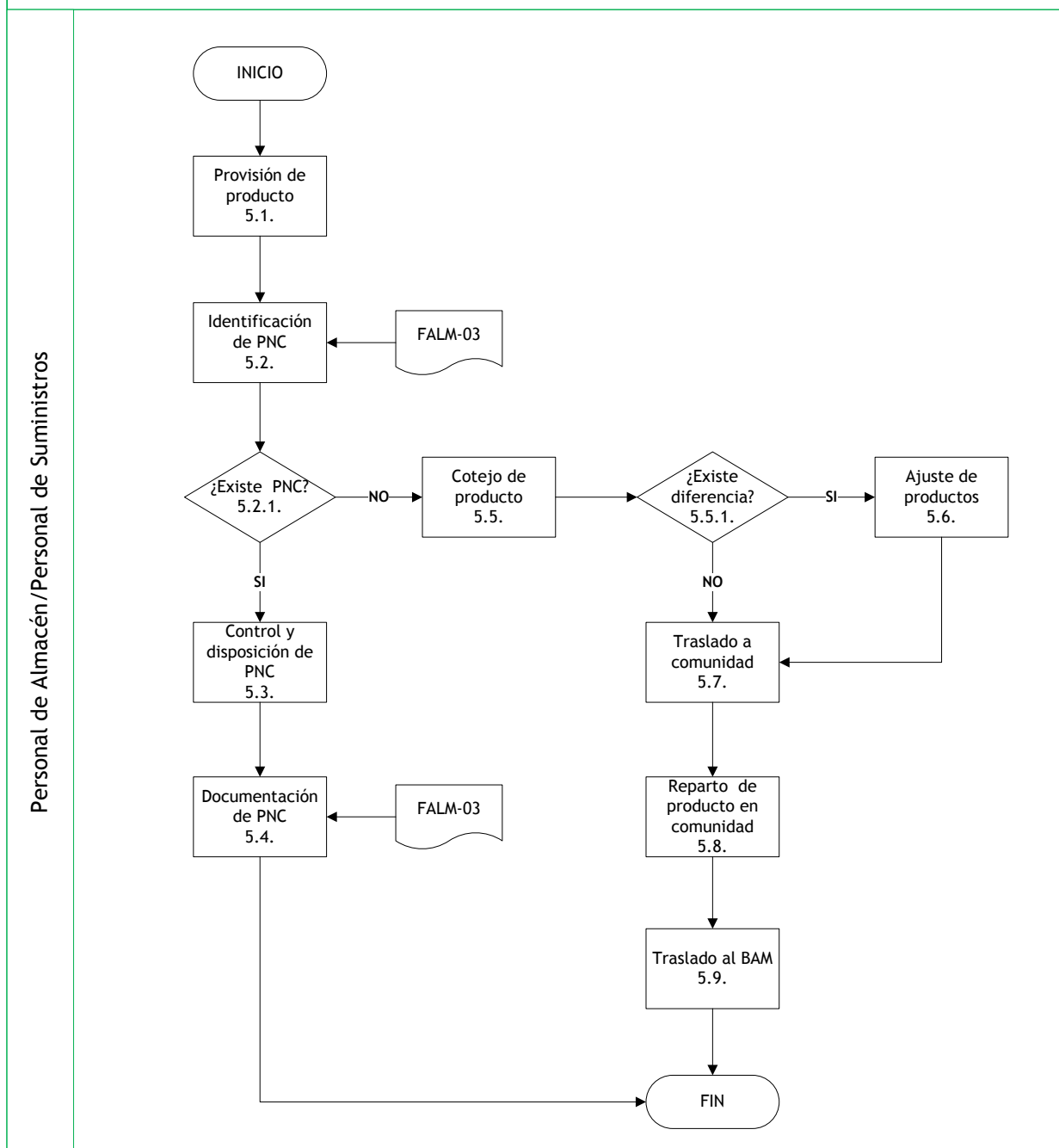
3.0 DEFINICIONES

- 3.1 **Distribución:** Función de poner los productos al alcance del beneficiario mediante los propios recursos de la organización.
- 3.2 **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- 3.3 **PNC:** Producto no conforme con los criterios de calidad establecidos por el SGC.
- 3.4 **Confinamiento:** Retención del PNC en un área específica para evitar su uso no intencionado hasta su evaluación, destrucción o desecho.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Ing. Hugo Padilla Coordinador de Suministros	Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

4.0 DIAGRAMA DE FLUJO

Entrega de Despensas a Comunidad



Elaboró:

Ing. Hugo Padilla
Coordinador de Suministros

Revisó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	PROCEDIMIENTO		PSUM-02
	Entrega de Despensa a Comunidades	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Suministros y Almacén		

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 Provisión de producto

- 5.1.1 El **auxiliar de almacén** dispone del producto para entregarlo al chofer responsable de la ruta.
- 5.1.2 El **auxiliar de almacén** entrega la nota de salida de alimento (ver FALM-01) y en caso de que aplique la nota de salida de no alimento (ver FALM-02).
- 5.1.3 El **chofer** y su auxiliar cargan el producto al vehículo.

5.2 Identificación de PNC

- 5.2.1 El **chofer** realiza una inspección visual del producto para detectar PNC.
Nota: La identificación de PNC se lleva a cabo de acuerdo a lo establecido en el Manual de Identificación de PNC (ver MSGC-01).

¿Hay PNC?	Entonces
Si	Continúa en el punto 5.3
No	Continúa en el punto 5.5

5.3 Control y disposición de PNC

- 5.3.1 El **chofer** solicita la reposición de PNC por producto apto para consumo.
- 5.3.2 El **auxiliar de almacén** separa el PNC del resto del producto y lo reporta al nutriólogo y encargado de almacén.
- 5.3.3 El **encargado de almacén** confina el PNC en el área de almacén para darle el tratamiento correspondiente de acuerdo a su naturaleza tal como se muestra en la siguiente tabla.

Categoría	Tipo de producto	Acción	Destino final
Productos alimenticios	-Pan	-Traslado a almacén temporal de merma.	-Desecho o venta de desperdicios.
	-Fruta y verdura		
	-Productos procesados (refrigerados y no refrigerados)	-Traslado al área de almacén para su confinamiento.	-Destrucción y desecho.
Productos no alimenticios	-Varios	-Destrucción y desecho a basura	-Destrucción y desecho.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Ing. Hugo Padilla Coordinador de Suministros	Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

Nota: el control y disposición de PNC de los productos alimenticios y no alimenticios se describe detalladamente en el procedimiento de almacenaje de productos (ver PALM-01) en el apartado 5.7.

5.4 Documentación de PNC

5.4.1 El **nutriólogo de almacén** elabora la nota de salida de PNC (ver FALM-03).

5.5 Cotejo de producto

5.5.1 El **chofer** inspecciona que no existan diferencias entre el producto y la nota de salida de alimento (ver FALM-01) o en caso de que aplique, la nota de salida de no alimento (ver FALM-02).

¿Coincide producto con Nota de Salida?	Entonces
No	Continúa en el punto 5.6
Si	Continúa en el punto 5.7

5.6 Ajuste de productos

5.6.1 El **chofer** solicita al auxiliar de almacén la reposición del producto.

5.6.2 El **auxiliar de almacén** hace los ajustes físicos y de ser necesaria una modificación en las notas de salida (ver FALM-01 y FALM-02) la registra en la misma e informa al encargado de almacén para evitar alterar el inventario del sistema.

5.7 Traslado a comunidad

5.7.1 El **chofer** firma las notas de salida (ver FALM-01 y FALM-02) como evidencia de conformidad con el producto recibido.

5.7.2 El **chofer** se traslada a la comunidad correspondiente.

5.8 Reparto de producto en comunidad

5.8.1 El **chofer** separa y entrega el producto de acuerdo a las cantidades especificadas en las notas de salida (ver FALM-01 y FALM-02) de acuerdo a la población del grupo comunitario correspondiente.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Ing. Hugo Padilla Coordinador de Suministros	Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

5.8.2 El **chofer** entrega las notas de salida (ver FALM-01 y FALM-02) a la encargada de grupo.

5.8.3 La **encargada de grupo** inspecciona que no existan diferencias entre el producto recibido y las nota de salida (ver FALM-01 y FALM-02).

¿Coincide producto con Nota de Salida?	Entonces
No	Continúa en 5.8.4
Si	Continúa en 5.8.5

5.8.4 La **encargada de grupo** registra al reverso de la nota de salida (ver FALM-01 y FALM-02) las diferencias encontradas.

5.8.5 La **encargada de grupo** firma la nota de salida (ver FALM-01 y FALM-02) de conformidad con el producto recibido.

5.8.6 El **chofer** supervisa el reparto de producto del grupo comunitario.

5.8.7 La **tesorera comunitaria** entrega el pago de las notas de salida (ver FALM-01 y FALM-02) al chofer.

5.9 Traslado al BAM

5.9.1 El **chofer** se traslada al BAM y entrega el pago de las notas de salida (ver FALM-01 y FALM-02) al auxiliar de ingresos del área administrativa.

5.9.2 El **auxiliar de ingresos** cobra y conserva las notas de salida de almacén (ver FALM-01 y FALM-02).

Elaboró:

Ing. Hugo Padilla
Coordinador de Suministros

Revisó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	PROCEDIMIENTO		PSUM-02
	Entrega de Despensa a Comunidades	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Suministros y Almacén		

6.0 ANEXOS

- 6.1 Nota de salida de alimento (FALM-01).
- 6.2 Nota de salida no alimento (FALM-02).
- 6.3 Nota de salida de PNC (FALM-03).
- 6.4 Procedimiento de PNC (PSGC-05).
- 6.5 Manual de identificación de PNC (MSGC-01).
- 6.6 Procedimiento de almacenaje de productos (PALM-01).

7.0 CONTROL DE CAMBIOS

REVISION	CAMBIO	FECHA
00	Documento de nueva creación	Febrero 2012

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Ing. Hugo Padilla Coordinador de Suministros	Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	PROCEDIMIENTO		PSEL-01
	Recibo de Productos		Emisión: Febrero 2012
			No. Revisión: 00
Área Responsable:	Selección		

1.0 OBJETIVO

- 1.1 Realizar de manera organizada y responsable, conforme a los lineamientos de calidad establecidos por la organización, la función de recibo de alimento y otros productos provenientes de donaciones.

2.0 ALCANCE

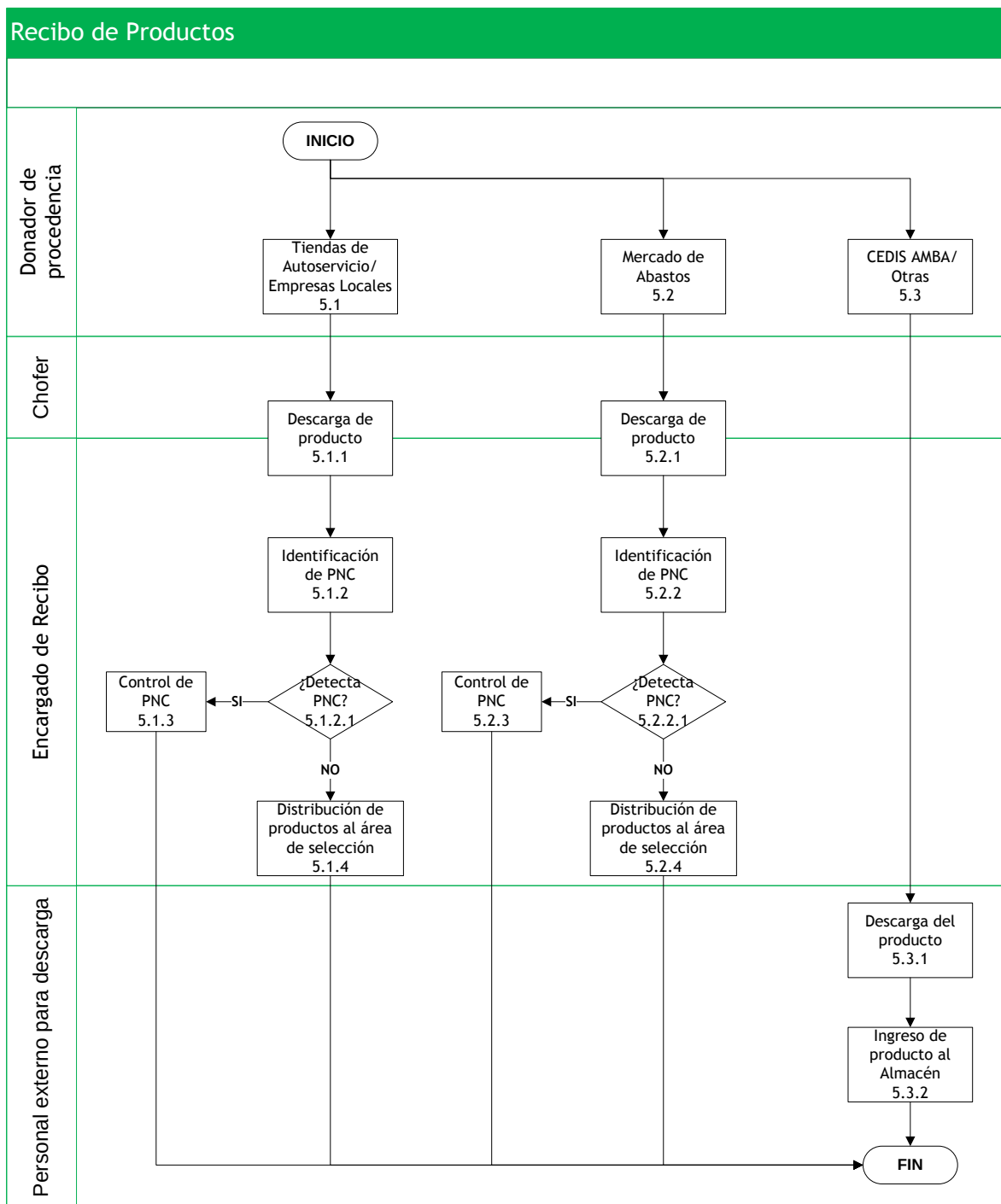
- 2.1 Este procedimiento aplica para las siguientes áreas: Suministros y Selección.

3.0 DEFINICIONES

- 3.1 **Recibo:** función de recibir los alimentos y otros productos provenientes de las diversas fuentes donatarias.
- 3.2 **Recepción al detalle:** donaciones cuyo volumen de productos no representa un excedente de trabajo en las áreas de recibo y selección.
- 3.3 **Recepción a gran escala:** donaciones cuyo volumen de productos representa un excedente de trabajo en las áreas de recibo y selección, por lo que se ingresa directamente al Almacén.
- 3.4 **PNC:** Producto no conforme con los criterios de calidad establecidos por el SGC.
- 3.5 **TA:** Tienda de Autoservicio.
- 3.6 **MA:** Mercado de Abastos.
- 3.7 **PNC:** Producto no conforme.
- 3.8 **AMBA:** Asociación Mexicana de Bancos de Alimentos.
- 3.9 **CEDIS:** Centros de distribución.
- 3.10 **Merma:** Conjunto de desechos acumulados de PNC.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

4.0 DIAGRAMA DE FLUJO



Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	PROCEDIMIENTO		PSEL-02
	Recibo de Productos	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Selección		

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 Recibo de Productos de Tiendas de Autoservicio y otras Empresas Locales

La organización considera la recepción de productos proveniente de estas fuentes de donación como recepciones al detalle, y corresponden a las categorías de: fruta y verdura, pan y abarrotes.

5.1.1 Descarga del producto

- 5.1.1.1 El **encargado de recibo** coloca tarimas para la descarga del producto en el área marcada.
- 5.1.1.2 El **chofer** estaciona el vehículo en el área de descarga.
- 5.1.1.3 El **chofer** entrega la nota de salida emitida por el donador al encargado de recibo.
- 5.1.1.4 El **chofer** descarga el producto del vehículo clasificándolo en las tarimas de acuerdo a su tipo en: fruta y verdura, pan y abarrotes.

5.1.2 Identificación de PNC

- 5.1.2.1 El **encargado de recibo** realiza una inspección visual del producto para detectar PNC.
- 5.1.2.2 El **encargado de recibo** evalúa que la mayor parte del producto contenido en su medio de carga (cajas, bolsas, contenedores, arpillras, etc.) se encuentre fuera de especificaciones.

Nota: La identificación de PNC se lleva a cabo de acuerdo a lo establecido en el Manual de Identificación de PNC (ver MSGC-01).

¿Existe PNC?	Entonces
Si	Continúa en el punto 5.1.3
No	Continúa en el punto 5.1.4

5.1.3 Control y disposición de PNC

- 5.1.3.1 El **encargado de recibo** separa el PNC del resto del producto.
- 5.1.3.2 El **encargado de recibo** evalúa qué tipo de producto es para darle el tratamiento correspondiente tal como se muestra en la siguiente tabla.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

Categoría	Tipo de producto	Acción	Destino final
Productos alimenticios	-Pan	-Traslado a almacén temporal de merma.	-Desecho o venta de desperdicios.
	-Fruta y verdura		
	-Productos procesados (refrigerados y no refrigerados)	-Traslado al área de almacén para su confinamiento.	-Destrucción y desecho.
Productos no alimenticios	-Varios	-Destrucción y desecho a basura	-Destrucción y desecho.

Nota: el control y disposición de PNC de los productos alimenticios y no alimenticios se describe detalladamente en el procedimiento de almacenaje de productos (ver PALM-01) en el apartado 5.7.

5.1.4 Distribución de productos al área de selección

5.1.4.1 El **encargado de recibo** pesa el producto de acuerdo a su tipo y lo compara con la información contenida en la nota de salida de TA.

¿Existen diferencias?	Entonces
Si	Continúa en el punto 5.1.4.2
No	Continúa en el punto 5.1.4.3

5.1.4.2 El **encargado de recibo** registra los pesos reales al reverso de la nota de salida de TA y la entrega al encargado de selección.

5.1.4.3 El **encargado de recibo** distribuye el producto de acuerdo a su tipo en las mesas de selección como se muestra en la siguiente tabla:

Tipos de Productos	No. De Mesa
Pan	1 y 2
Fruta y verdura	3,4,5,6 y 7
Refrigerados y no refrigerados	8
No alimenticios	9

Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

5.2 Recibo de Productos de Mercado de Abastos

La organización considera la recepción de productos proveniente de estas fuentes de donación como recepciones al detalle y corresponden a la categoría de fruta y verdura.

5.2.1 Descarga de productos

- 5.2.1.1 El **encargado de recibo** coloca tarimas para la descarga del producto en el área marcada.
- 5.2.1.2 El **chofer** estaciona el vehículo en el área de descarga.
- 5.2.1.3 El **chofer** descarga el producto sobre las tarimas.

5.2.2 Identificación de PNC

- 5.2.2.1 El **encargado de recibo** realiza una inspección visual del producto.
- 5.2.2.2 El **encargado de recibo** evalúa que la mayor parte del producto contenido en su medio de carga (cajas, bolsas, contenedores, arpillas, etc.) se encuentre fuera de especificaciones.

Nota: La identificación de PNC se lleva a cabo de acuerdo a lo establecido en el Manual de Identificación de PNC (ver MSGC-01).

¿Existe PNC?	Entonces
Si	Continúa en el punto 5.2.3
No	Continúa en el punto 5.2.4

5.2.3 Control y disposición de PNC

- 5.2.3.1 El **encargado de recibo** separa el PNC del resto del producto.
- 5.2.3.2 El **encargado de recibo** evalúa qué tipo de producto es para darle el tratamiento correspondiente tal como se muestra en la siguiente tabla.

Categoría	Tipo de producto	Acción	Destino final
Productos alimenticios	-Pan	-Traslado a almacén temporal de merma.	-Desecho o venta de desperdicios.
	-Fruta y verdura		
	-Productos procesados (refrigerados y no refrigerados)	-Traslado al área de almacén para su confinamiento.	-Destrucción y desecho.
Productos no alimenticios	-Varios	-Destrucción y desecho a basura	-Destrucción y desecho.

Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	PROCEDIMIENTO		PSEL-02
	Recibo de Productos		Emisión: Febrero 2012
			No. Revisión: 00
Área Responsable:	Selección		

Nota: el control y disposición de PNC de los productos alimenticios y no alimenticios se describe detalladamente en el procedimiento de almacenaje de productos (ver PALM-01) en el apartado 5.7.

5.2.4 Distribución de productos al área de selección

- 5.2.4.1 El **encargado de recibo** pesa la fruta y verdura de acuerdo a su tipo.
- 5.2.4.2 El **encargado de recibo** llena el formato de Acopio en Mercado por Chofer (ver FSEL-02).
- 5.2.4.3 El **encargado de recibo** traslada las tarimas con producto a seleccionar a las mesas correspondientes de acuerdo a la distribución física del área de selección (ver FSEL-04).

5.3 Recibo de productos de CEDIS AMBA u otras fuentes de donación a gran escala

La organización considera la recepción de productos provenientes de CEDIS AMBA como recepciones a gran escala. Las recepciones a gran escala se ingresan directamente al área de almacén debido a la falta de capacidad y espacio en el área de selección.

5.3.1 Descarga del producto

- 5.3.1.1 El **coordinador de suministros** organiza los recursos humanos y materiales disponibles para la descarga del producto.

5.3.2 Ingreso de producto a Almacén

- 5.3.2.1 El **personal asignado** realiza la descarga del producto y lo ingresa directamente al Almacén.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	PROCEDIMIENTO		PSEL-02
	Recibo de Productos	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Selección		

6.0 ANEXOS

- 6.1 Acopio en Mercado por Chofer (FSEL-02).
- 6.2 Manual de Identificación de PNC (MSGC-01).
- 6.3 Nota de Salida de Tienda de Autoservicio.
- 6.4 Distribución física del área de selección (FSEL-04).
- 6.5 Procedimiento de almacenaje de productos (PALM-01).

7.0 CONTROL DE CAMBIOS

REVISION	CAMBIO	FECHA
00	Documento de nueva creación	Febrero 2012

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	PROCEDIMIENTO		PSEL-02
	Selección de Productos	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Selección		

1.0 OBJETIVO

- 1.1 Realizar de manera organizada y responsable, conforme a los lineamientos de calidad establecidos por la organización, la función de selección de productos alimenticios y no alimenticios recibidos en donación.

2.0 ALCANCE

- 2.1 Este procedimiento aplica para el área de selección.

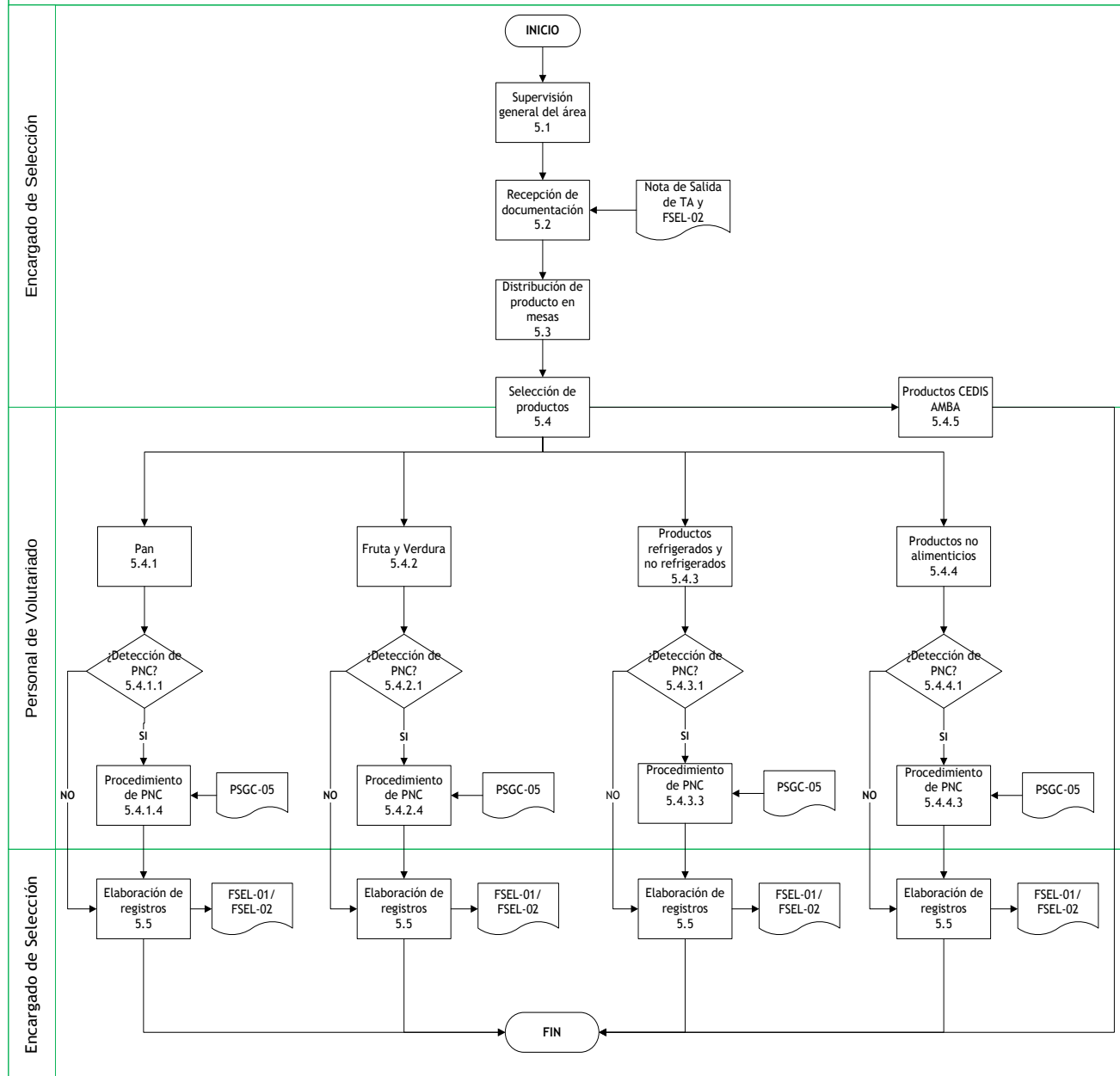
3.0 DEFINICIONES

- 3.1 **Selección:** función de inspeccionar los productos recibidos en donación para descartar y separar el PNC del producto apto para consumo humano.
- 3.2 **PNC:** Producto no conforme con los criterios de aceptación de alimentos.
- 3.3 **Merma:** Conjunto de desechos acumulados de PNC.
- 3.4 **CEDIS AMBA:** Centro de distribución de Asociación Mexicana de Bancos de Alimentos.
- 3.5 **Presentación de productos:** unidad de medida que determina su peso o volumen (contenido neto).
- 3.6 **Productos confinados:** productos a gran escala provenientes de CEDIS AMBA con fecha de caducidad vencida, y que son aptos para someterse a evaluación.
- 3.7 **Recepciones a gran escala:** donaciones cuyo volumen de productos representa un excedente de trabajo en las áreas de recibo y selección, por lo que se ingresa directamente al Almacén.
- 3.8 **Recepción al detalle:** donaciones cuyo volumen de productos no representa un excedente de trabajo en las áreas de recibo y selección.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

4.0 DIAGRAMA DE FLUJO

Selección de Productos



Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	PROCEDIMIENTO		PSEL-02
	Selección de Productos		Emisión: Febrero 2012
	Área Responsable:		No. Revisión: 00
		Selección	

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 Supervisión general del área

- 5.1.1 El **encargado de selección** supervisa el arreglo físico del mobiliario (acomodo de tarimas, cajas y mesas) para que se respete el flujo del proceso.
- 5.1.2 El **encargado de selección** supervisa la limpieza del material, equipamiento, y del área en general.
- 5.1.3 El **encargado de selección** supervisa que el personal de voluntariado utilice el equipo de higiene (cofia, cubre boca y guantes) durante el proceso.

5.2 Recepción de documentación

- 5.2.1 El **encargado de selección** recibe del encargado de recibo la documentación correspondiente al donador.
 - 5.2.1.1 Tienda de Autoservicio: Nota de Salida de TA.
 - 5.2.1.2 Mercado de Abastos: Acopio en Mercado por Chofer (ver FSEL-02).

5.3 Distribución de productos en mesas de selección por donador

- 5.3.1 El **encargado de selección** supervisa que el encargado de recibo distribuya el producto en las mesas de selección de acuerdo a lo señalado en la siguiente tabla:

Tabla1. Distribución de productos en mesas de selección.

Tipos de Productos	No. De Mesa
Pan	1 y 2
Fruta y verdura	3,4,5,6 y 7
Productos procesados (refrigerados y no refrigerados)	8
No alimenticios	9

- 5.3.2 El **encargado de selección** supervisa que la selección del producto se lleve a cabo por donador.

Nota: no se deben mezclar productos provenientes de otros donadores.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General



5.4 Selección de productos de acuerdo a su tipo

5.4.1 Pan

5.4.1.1 El **personal de voluntariado** realiza una inspección del producto para identificación del PNC (ver MSGC-01).

¿Identifica PNC?	Entonces
Si	Continúa en el punto 5.4.1.2
No	Continúa en el punto 5.4.1.5

5.4.1.2 El **personal de voluntariado** deposita el PNC en cajas plásticas para uso exclusivo de merma.

5.4.1.3 El **personal de voluntariado** traslada las cajas plásticas con desechos de PNC al almacén temporal de merma.

5.4.1.4 El **encargado de selección** supervisa que la merma se deseche y no se acumule para días posteriores.

5.4.1.5 El **personal de voluntariado** clasifica y selecciona el pan apto para consumo de acuerdo a lo señalado en la siguiente tabla:

Tabla 2. Clasificación del Pan y su proceso de selección.

Tipo de Pan	Proceso de Selección
1. Pan en charola	1.1 Coloca las charolas de pan en bolsas plásticas. Nota: el promedio es de 4 a 5 charolas por bolsa. 1.2 Marca en cada bolsa la cantidad de charolas que contiene. 1.3 Coloca las bolsas plásticas con producto seleccionado sobre tarimas o contenedores para su traslado al Almacén.
2. Pastel	2.1 Coloca los pasteles en cajas plásticas para uso exclusivo de los mismos. Nota: el promedio es de 2 a 3 piezas por caja. 2.2 Coloca las cajas plásticas sobre tarimas para su traslado al Almacén. Nota: no se deben apilar más de 8 cajas a lo alto.

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

**PROCEDIMIENTO****PSEL-02****Selección de Productos**

Emisión: Febrero 2012

No. Revisión: 00

Área Responsable:**Selección**

	Nota: este producto tiene prioridad de ingreso al Almacén para su resguardo en la cámara fría.
3. Pan dulce	3.1 Coloca las piezas de pan dulce en cajas plásticas para uso exclusivo de los mismos. Nota: el promedio es de 80 a 100 piezas por caja. 3.2 Coloca las cajas plásticas sobre tarimas para su traslado al Almacén. Nota: no se deben apilar más de 5 cajas a lo alto.
4. Pan salado	4.1 Coloca las piezas de pan salado en bolsas plásticas. Nota: el promedio es de 80 a 100 piezas aprox. 4.2 Marca en cada la bolsa la cantidad de piezas que contiene 4.2 Coloca las bolsas plásticas con producto seleccionado sobre tarimas o contenedores para su traslado al Almacén.

5.4.1.6 El **personal de voluntariado** encargado de esta sección realiza un concentrado diario del pan apto para consumo de acuerdo a su tipo y calcula los totales por donador.

5.4.1.7 El **encargado de selección** elabora los registros correspondientes (ver punto 5.5).

5.4.2 Frutas y verduras

5.4.2.1 El **personal de voluntariado** realiza una inspección del producto para identificación del PNC (ver MSGC-01).

¿Identifica PNC?	Entonces
Si	Continúa en el punto 5.4.2.2
No	Continúa en el punto 5.4.2.5

5.4.2.2 El **personal de voluntariado** deposita el PNC en cajas plásticas para uso exclusivo de merma.

5.4.2.3 El **personal de voluntariado** traslada las cajas plásticas con desechos de PNC al almacén temporal de merma.

Elaboró:**Autorizó:**Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGCLic. Enrique Rodríguez A.
Director General

**PROCEDIMIENTO****PSEL-02****Selección de Productos**

Emisión: Febrero 2012

No. Revisión: 00

Área Responsable:**Selección**

- 5.4.2.4 El **encargado de selección** supervisa que la merma se deseche y no se acumule para días posteriores.
- 5.4.2.5 El **personal de voluntariado** clasifica el producto apto para consumo en frutas y verduras de acuerdo a su tipo (ver Anexo 6.4).
- 5.4.2.6 El **personal de voluntariado** deposita el producto seleccionado en cajas plásticas de uso exclusivo para fruta y verdura.
Nota: se debe tener especial cuidado en no mezclar diferentes tipos de fruta o verdura en una misma caja.
- 5.4.2.7 El **personal de voluntariado** coloca las cajas plásticas con producto seleccionado sobre tarimas con destino a Almacén.
Nota: no se deben apilar más de 6 cajas a lo alto.
- 5.4.2.8 El **encargado de selección** pesa las cajas de fruta y verdura por tipo de producto (ver Anexo 6.4) y por donador.
- 5.4.2.9 El **encargado de selección** agrega un papel en cada caja con el peso registrado en la misma.
- 5.4.2.10 El **encargado de selección** elabora los registros correspondientes (ver punto 5.5).

5.4.3 Productos procesados

- 5.4.3.1 El **personal de voluntariado** realiza una inspección del producto para identificación del PNC (ver MSGC-01).

¿Identifica PNC?	Entonces
Si	Continúa en el punto 5.4.3.2
No	Continúa en el punto 5.4.3.4

- 5.4.3.2 El **personal de voluntariado** separa el PNC del producto apto y lo acumula en cajas plásticas para su destrucción diaria.
- 5.4.3.3 El **personal de voluntariado** realiza la destrucción del PNC de acuerdo a lo descrito en la siguiente tabla:

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	PROCEDIMIENTO		PSEL-02
	Selección de Productos		Emisión: Febrero 2012
			No. Revisión: 00
Área Responsable:	Selección		

Tabla 3. Destrucción de PNC de productos procesados (refrigerados y no refrigerados).

Contenido del producto	Disposición de contenido	Tipo de empaque	Disposición de empaque
Líquido	Vaciar contenido al drenaje	Latas	-Desprender etiquetas del empaque. -Desechar empaque y etiquetas a la basura.
		Vidrio	
		Plásticos	
Sólido	Mezclar contenido con merma de otros productos	Cajas de cartón	-Desarmar caja -Acumular residuos y atarlos para su venta.
		Latas	-Desprender etiquetas del empaque. -Desechar empaque y etiquetas a la basura.
		Vidrio	
		Plásticos	

5.4.3.4 El **personal de voluntariado** clasifica y selecciona el producto apto para consumo de acuerdo a lo señalado en la siguiente tabla:

Tabla 4. Proceso de selección de productos refrigerados y no refrigerados.

Tipo de Producto	Proceso de Selección
1. Refrigerados (ver Anexo 6.5)	1.1 Coloca el producto seleccionado en cajas plásticas sobre tarimas para su traslado a Almacén. 1.2 Notifica al auxiliar de almacén para que ingrese el producto a la cámara fría. Nota: Esta categoría tiene prioridad para seleccionarse e ingresarse al Almacén.
2. Polvos, granos y cereales a granel (ver Anexo 6.6)	2.1 Pesa el producto para dosificarlo en unidades de 1kg. Nota: en caso de no completar el kg se dosificará en unidades de 500g. 2.2 Coloca las cajas plásticas sobre tarimas para su traslado al Almacén.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

**PROCEDIMIENTO****PSEL-02****Selección de Productos**

Emisión: Febrero 2012

No. Revisión: 00

Área Responsable:**Selección**

3. No refrigerados
(ver Anexo 6.7)

3.1 Revisa la fecha de caducidad del empaque.

3.2 Si caduca dentro de los próximos 3 días a partir de la fecha de revisión, coloca el producto en cajas plásticas marcadas para identificación de producto con alta prioridad de consumo.

Nota: la marca de alta prioridad de consumo debe ser de color rojo.

3.3 Coloca las cajas plásticas sobre tarimas para su traslado al Almacén.

5.4.3.5 El **personal de voluntariado** encargado de esta sección realiza un concentrado diario del producto apto para consumo de acuerdo a su tipo y presentación, y calcula los totales por donador.

5.4.3.6 El **encargado de selección** elabora los registros correspondientes (ver punto 5.5).

5.4.4 Productos no alimenticios

5.4.4.1 El **personal de voluntariado** realiza una inspección del producto para identificación del PNC (ver MSGC-01).

¿Identifica PNC?	Entonces
Si	Continúa en el punto 5.4.4.2
No	Continúa en el punto 5.4.4.4

5.4.4.2 El **personal de voluntariado** separa el PNC.

5.4.4.3 El **personal de voluntariado** realiza la destrucción del PNC de acuerdo a lo descrito en la siguiente tabla:

Tabla 5. Destrucción de PNC de productos no alimenticios

Contenido del producto	Disposición de contenido	Disposición de empaque
Líquido	Vaciar contenido al drenaje	-Desprender etiquetas del empaque.

Elaboró:**Autorizó:**

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General



PROCEDIMIENTO

PSEL-02

Selección de Productos

Emisión: Febrero 2012

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Selección

		-Desechar empaque y etiquetas a la basura.
Sólido	Desechar a la basura	Desechar a la basura

5.4.4.4 El personal de voluntariado clasifica y selecciona el producto apto para uso de acuerdo a lo señalado en la siguiente tabla:

Tabla 6. Dosificación de productos no alimenticios.

Tipo de Producto	Proceso de Selección
1. Líquidos en empaques dañados. (ver anexo 6.8.1)	1.1 Cambia el empaque que los contiene para evitar derrames. 1.2 Dosifica su contenido en unidades de: -500 ML -1.0 L -1.5 L - 2.0 L 1.3 Identifica el tipo de producto y marca su contenido en el empaque. 1.4 Coloca el producto seleccionado en cajas plásticas sobre tarimas para su traslado a Almacén.
2. Polvos (ver Anexo 6.8.1)	2.1 Pesa el producto para dosificarlo en unidades de 1kg. Nota: en caso de no completar el kg se dosificará en unidades de 500g. 2.2 Coloca el producto seleccionado en cajas plásticas sobre tarimas para su traslado al Almacén.
3. Otros (ver Anexo 6.8.1)	3.1 Coloca el producto en bolsas plásticas de 15 o 30 piezas. 3.2 Coloca el producto seleccionado en cajas plásticas sobre tarimas para su traslado al Almacén.

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

	PROCEDIMIENTO		PSEL-02
	Selección de Productos		Emisión: Febrero 2012
			No. Revisión: 00
Área Responsable:	Selección		

5.4.4.5 El **personal de voluntariado** encargado de esta sección realiza un concentrado diario del producto apto para consumo de acuerdo a su tipo y presentación, y calcula los totales por donador.

5.4.5 Productos de CEDIS AMBA u otras fuentes a gran escala

La organización considera la recepción de productos provenientes de CEDIS AMBA como recepciones a gran escala y corresponden a las categorías de: productos procesados y frutas y verduras.

Las recepciones a gran escala se ingresan directamente al área de almacén debido a la falta de capacidad y espacio en el área de selección, por lo que el proceso de selección de estos productos se efectúa desde el área de almacén como se describe a continuación:

5.4.5.1 Frutas y verduras a gran escala

1. El **encargado de selección** recibe la documentación (Canalización) con la información del producto.
2. El **encargado de selección** se coordina con el encargado de almacén para seleccionar el producto por partes.
3. El **encargado de selección** supervisa que se lleve a cabo el proceso de selección de frutas y verduras (ver punto 5.4.2).
4. El **encargado de selección** elabora los registros correspondientes (ver punto 5.5).

5.4.5.2 Productos procesados a gran escala

El PNC proveniente de esta fuente corresponde a productos con fecha de caducidad vencida, y debido a que son a gran escala serán los únicos aptos para someterse a confinamiento con la finalidad de evaluar mediante pruebas de laboratorio si son o no aptos para consumo.

1. El **encargado de selección** realiza una inspección del producto para identificación del PNC (ver MSGC-01).

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

**PROCEDIMIENTO****PSEL-02****Selección de Productos**

Emisión: Febrero 2012

No. Revisión: 00

Área Responsable:**Selección**

2. El **encargado de selección** notifica al encargado de almacén la existencia de producto caduco para que se le de tratamiento de confinado.

Nota: Ver Procedimiento de Almacén (ver PALM-01).

3. El **encargado de selección** coteja el producto físicamente contra las canalizaciones para verificar que no existan diferencias de producto.

¿Existen Diferencias?	Entonces
Si	Continúa en el punto 5.5.2
No	Continúa en el punto 5.5.3

5.5 Elaboración de registros**5.5.1 Registro de PNC**

- 5.5.1.1 El **encargado de selección** obtiene el peso en kilogramos del PNC mediante la diferencia del total de kilogramos recibidos menos el total de kilogramos netos después del proceso de selección.

Nota: Para el pan y la fruta y verdura se obtiene un peso general, y para los productos refrigerados y no refrigerados se hace una descripción por producto y su presentación.

- 5.5.1.2 El **encargado de selección** registra el PNC en los formatos de Concentrado diario de acopio y selección de mercado (ver FSEL-01) y Nota de entrada de Tiendas de Autoservicio (ver FSEL-03).

5.5.2 Registro de faltantes (CEDIS AMBA)

- 5.5.2.1 El **encargado de selección** genera la relación de piezas faltantes y obtiene los kilogramos totales de las mismas en base a su presentación.

- 5.5.2.2 El **encargado de selección** registra la información en la Nota de Entrada de Tiendas de Autoservicio (ver FSEL-03).

5.5.3 Registro de entradas de producto conforme

- 5.5.3.1 El **encargado de selección** registra los totales de producto de acuerdo a su tipo en los formatos correspondientes de acuerdo al donador de procedencia.

Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	PROCEDIMIENTO		PSEL-02
	Selección de Productos	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Selección		

5.5.3.2 El **encargado de selección** entrega la Nota de Entrada y el producto seleccionado al encargado de almacén.

Donador	Formato
1. Tiendas de Autoservicio	FSEL-03
2. AMBA	
3. PET-FOSORA	
4. Otros (empresas locales, donadores anónimos y personas físicas)	
4. Mercado de Abastos	FSEL-01

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	PROCEDIMIENTO		PSEL-02
	Selección de Productos		Emisión: Febrero 2012
			No. Revisión: 00
Área Responsable:	Selección		

1.0 ANEXOS

1.1 Acopio en Mercado por Chofer (FSEL-02).

1.2 Manual de Identificación de PNC (MSGC-01).

1.3 Procedimiento de Almacén (PALM-01).

1.4 Nota de Entrada a Almacén:

1.4.1 Concentrado diario de acopio y selección de mercado (FSEL-01).

1.4.2 Nota de entrada de Tiendas de Autoservicio (FSEL-03).

1.5 Tipos de Frutas y Verduras

Verduras		Frutas	
Acelga	Cilantro	Caña	Naranja
Aguacate	Coliflor	Carambola	Noni
Alcachofa	Ejotes	Círuela	Papaya
Apio	Elote	Cereza	Pera
Betabel	Espinaca	Coco	Piña
Berenjena	Flor de calabaza	Durazno	Plátano
Brócoli	Germen	Fresa	Sandia
Calabacita	Jícama	Granada	Tejocote
Calabaza	Jitomate	Guayaba	Toronja
Camote	Lechuga	Higo	Tuna
Cebolla	Limón	Kiwi	Uva
Champiñón	Nopal	Lima	Zapote
Chayote	Papa	Mamey	Zarzamora
Chícharo	Pimiento Seco	Mandarina	
Chile Güero	Pepino	Mango	
Chile Jalapeño	Perejil	Manzana	
Chile Morrón	Rábano	Melón	
Chile Perón	Repollo		
Chile Poblano	Romeritos		
Chile Serrano	Verdolaga		
Chilaca	Zanahoria		

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

**PROCEDIMIENTO****PSEL-02****Selección de Productos**

Emisión: Febrero 2012

No. Revisión: 00

Área Responsable:**Selección****1.6 Productos refrigerados**

Productos refrigerados	
Pierna de Cerdo	Queso
Gluten	Yogurt
Carne	Leche
Relleno de Pavo	Leche fermentada
Relleno de Pastel	Crema
Salchichón	Crema para pastel
Chorizo	Mantequilla
Tocino	Gelatina preparada
Jamón	Flan preparado
Pizza	

1.7 Polvos, granos y cereales

Producto	Gramaje
Arroz	1 kg
Azúcar	1 kg
Sal	1 kg
Frijol	1 kg
Lenteja	1 kg
Cereal	1 kg
Avena	1 kg
Sopa	1 kg

Elaboró:Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC**Autorizó:**Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General



PROCEDIMIENTO

PSEL-02

Selección de Productos

Emisión: Febrero 2012

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Selección

1.8 Productos no refrigerados

Productos no refrigerados		
3 leches	Crema de Coco	Mermelada
Aceite	Crema de Avellana	Miel
Aceite en aerosol	Dulces	Mole
Aceituna	Empanizador	Mostaza
Aderezo	Especias	Nuez
Agua	Flan en polvo	Papilla
Agua mineral	Fruta en Lata	Pasta
Ate	Galleta	Piloncillo
Atún	Gelatina en polvo	Pollo en lata
Botana	Granola en empaque	Puré de Tomate
Caldo de Pollo	Grenetina	Refresco
Camarón Seco	Huevo	Salsa
Canela	Jamaica	Sardina
Caramelo	Jamón en lata	Sazonador
Catsup	Jarabe saborizante	Sopa instantánea
Cereal en barras	Jugo	Soya
Cereal 500g o mayor	Leche Clavel	Sustituto de Crema
Cereal menor a 500g	Leche en Polvo	Sustituto de Azúcar
Chilaquiles	Lechera	Royal
Chilorio	Levadura	Té
Chocolate en Barra	Licudo	Té Frio
Chocolate en Polvo	Maíz Palomero	Tortillas de Harina
Chocolate Liquido	Maicena	Tostadas
Chongos	Malteada	Vainilla
Coco Rayado	Maseca	Verdura en lata
Consomate	Mayonesa	Vinagre
Consomé	Media Crema	
Crema para café		

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General



PROCEDIMIENTO

PSEL-02

Selección de Productos

Emisión: Febrero 2012

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Selección

1.9 Productos no comestibles

1.9.1 Artículos que requieren dosificarse o cambiar de empaque

Líquidos		Polvos	Otros
Aromatizante	Limpiador de Cocina	Ajax	Toallas sanitarias
Cloro	Limpiador de Muebles	Almidón	Protectores sanitarios
Crema corporal	Limpiador de Vidrios	Bicarbonato	Juguetes pequeños
Desodorante	Líquido Desinfectante	Jabón en Polvo	Velas
Detergente	Limpiador de Pisos		Cerillos
Enjuague Bucal	Quita Sarro		
Fragancia	Quita Grasa		
Insecticida	Quita Manchas		
Jabón Líquido	Pinol		
Limpiador de Madera	Shampoo		

1.9.2 Resumen de productos no comestibles

Artículos	Descripción
Artículos para fiesta	Globos, serpentinas, confeti, artículos decorativos, etc.
Artículos para mascotas	Alimento, correas, shampoo, etc.
Artículos para bebe	Biberones, chupones, carriolas, juguetes, etc.
Artículos de papelería	Lápiz, Goma, Corrector, Libretas, lapiceros, reglas, libros, etc.
Artículos de belleza	Ligas, diademas, pinzas, moños, peines, cepillos, , joyería de fantasía, cosméticos, tinte para cabello, gel, mousse, spray, etc.
Artículos químicos	Fertilizantes, insecticidas, pintura.
Artículos para hogar y cocina	Recipientes plásticos, herramientas, trastes, fibra, pinzas para ropa, veladoras, etc.
Artículos desechables	Papel higiénico, pañales, toallas sanitarias, toallas húmedas, cubiertos, aluminio, servilletas, cerillos, pañuelos desechables, etc.
Artículos de limpieza e	Jabón de tocador, shampoo, crema corporal, desodorante,

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General



PROCEDIMIENTO

PSEL-02

Selección de Productos

Emisión: Febrero 2012

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Selección

higiene personal	rastrillos, esponja de baño, cepillo dental, crema para afeitar, enjuague bucal, etc.
Ropa y calzado	Ropa nueva, ropa usada, calzado nuevo calzado usado, grasa para calzado, colorante para ropa.
Artículos de limpieza	Trapeadores, escobas, franelas, limpiadores de piso, limpiadores de baño, limpiadores de cocina, líquido desinfectante, aromatizantes, detergentes,
Muebles y electrodomésticos	Televisiones, computadoras, lavadoras, ventiladores, alfombras, colchones, muebles de baño, muebles de cocina, artículos de jardinería, escritorios etc.
Artículos de ferretería y tlapalería	Pijas, clavos, herrajes, etc.
Juguetes	
Medicamentos	

7.0 CONTROL DE CAMBIOS

REVISION	CAMBIO	FECHA
00	Documento de nueva creación	Febrero 2012

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

**PROCEDIMIENTO****PALM-01****Almacenaje de Productos**

Emisión: Febrero 2012

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Almacén

1. OBJETIVO

- 1.1. Garantizar la elevada rotación del inventario mediante el método de Primeras Entradas Primeras Salidas (PEPS) con la finalidad de aprovechar al máximo los productos alimenticios, y abastecer con ellos en tiempo y forma a los beneficiarios del Banco de Alimentos.

2. ALCANCE

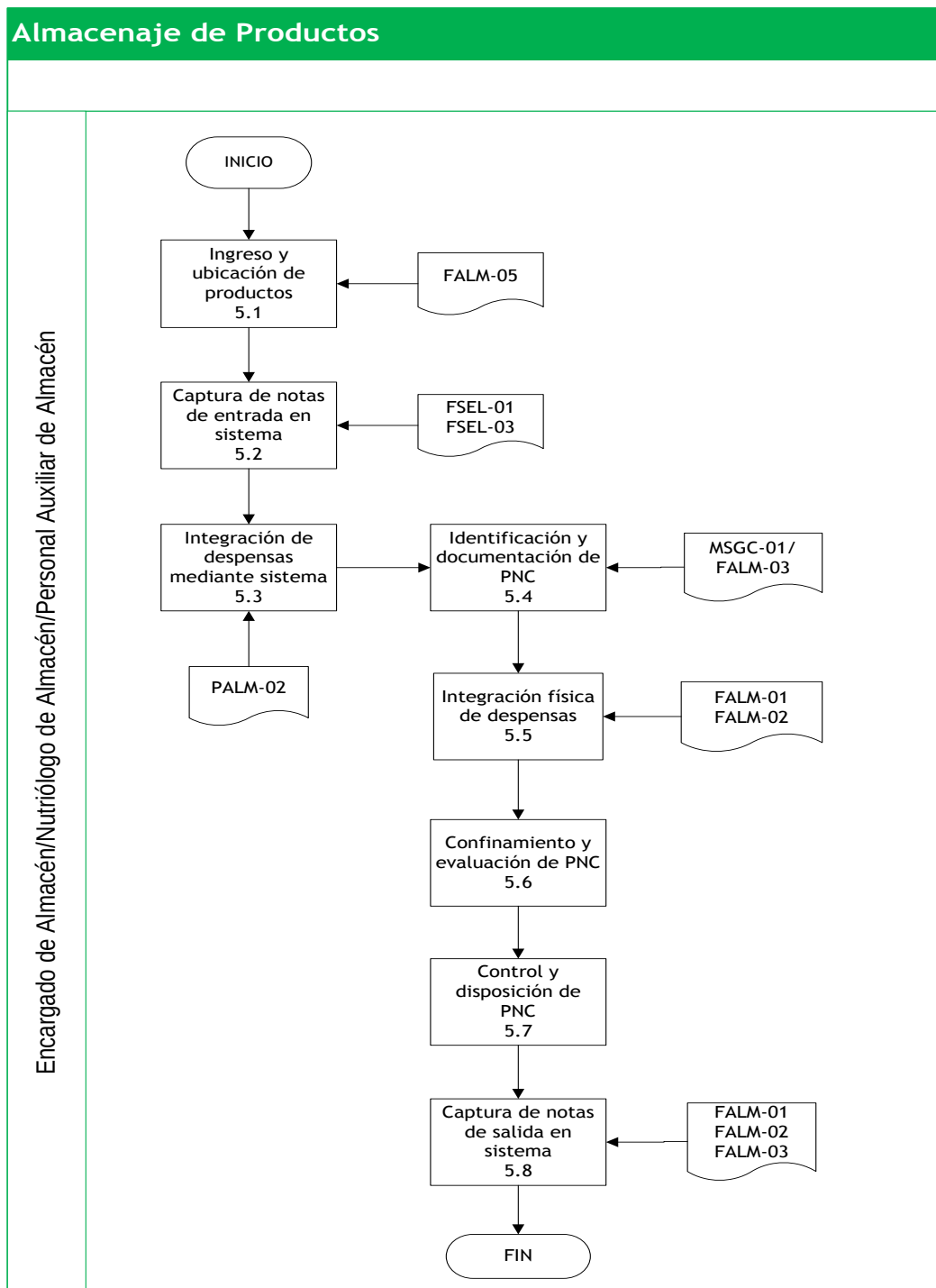
- 2.1. Este procedimiento aplica a las siguientes áreas: Almacén y Selección.

3. DEFINICIONES

- 3.1. **PEPS:** Método de control de inventarios Primeras Entradas Primeras Salidas.
- 3.2. **PNC:** Producto no conforme con los criterios de calidad establecidos por el SGC.
- 3.3. **Merma:** Conjunto de desechos de PNC.
- 3.4. **Confinamiento:** Retención del PNC en un área específica para evitar su uso no intencionado hasta su evaluación, destrucción o desecho.
- 3.5. **Despensa:** Porción de 4 o más productos alimenticios básicos, asignados a una familia para un periodo que debe representar un 20% o más de las recomendaciones energéticas y proteicas diarias- NOM SSA2 169.
- 3.6. **Sistema:** Software de administración que controla las operaciones de: inventarios, donadores, beneficiarios, entradas y salidas de producto.
- 3.7. **Producto a granel o gran escala:** Donaciones de gran volumen de productos.
- 3.8. **Productos al detalle:** Donaciones de medio o bajo volumen de productos.

Elaboró:Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC**Autorizó:**Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

4. DIAGRAMA DE FLUJO



Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1. Ingreso y ubicación de productos

5.1.1. El **encargado de almacén** supervisa que las tarimas con producto apto para uso o consumo provenientes del área de selección ingresen de manera inmediata al almacén.

5.1.2. El **encargado de almacén** supervisa que los productos se ubiquen con la prioridad que les corresponde de acuerdo a su tipo, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 1. Prioridad de ubicación de productos en el almacén.

Categoría	Tipo de producto	Prioridad de ubicación
Productos Perecederos	-Pan	-Alta
	-Fruta y verdura	-Media-Alta
	-Productos procesados refrigerados	-Urgente
Productos no perecederos	-Productos procesados no refrigerados	-Media
Productos no alimenticios	-Varios	-Baja

5.1.3. El **encargado de almacén** supervisa que los productos se ubiquen en el área que les corresponde de acuerdo a la distribución física de almacén (ver FALM-05).

5.2. Captura de notas de entrada en sistema

5.2.1. El **capturista** ingresa al sistema las existencias registradas en las notas de entrada de almacén provenientes del área de selección (ver FSEL-01 y FSEL-03).

5.2.2. El **capturista** notifica al encargado de almacén y al nutriólogo de almacén cuando el inventario en sistema se encuentra actualizado para su consulta.

5.2.3. El **capturista** archiva las notas de entrada de almacén clasificándolas por día y las agrupa de acuerdo al mes y año correspondientes para su consulta.

5.3. Integración de despensas mediante sistema

5.3.1. Productos alimenticios

5.3.1.1. El **nutriólogo de almacén** realiza esta función de acuerdo al Procedimiento de Integración de Despensas (ver PALM-02).

Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

5.3.2. Productos no alimenticios

- 5.3.2.1. El **encargado de almacén** consulta la programación de beneficiarios.
- 5.3.2.2. El **encargado de almacén** consulta el nivel de existencias de productos no alimenticios mediante el sistema.
- 5.3.2.3. El **encargado de almacén** evalúa si el nivel de existencias de productos es suficiente para abastecer a uno o más grupos de beneficiarios o comunidades.

¿Existencias suficientes?	Entonces
No	Continúa en el punto 5.3.2.4.
Si	Continúa en el punto 5.3.2.5.

- 5.3.2.4. El **encargado de almacén** permite la acumulación de inventario a fin de completar existencias suficientes para abastecer al menos a un grupo de beneficiarios o comunidad.
- 5.3.2.5. El **encargado de almacén** elabora el registro de los productos en la nota de salida de no alimento (ver FALM-02).

5.4. Identificación y Documentación de PNC

5.4.1. Productos alimenticios

- 5.4.1.1. El **nutriólogo de almacén** supervisa diariamente el estado de los productos para detectar la existencia de PNC.
Nota: La identificación de PNC se lleva a cabo de acuerdo a lo establecido en el Manual de Identificación de PNC (ver MSGC-01).

¿Identifica PNC?	Entonces
Si	Continúa en el punto 5.4.1.2.
No	Continúa en el punto 5.5.

- 5.4.1.2. El **nutriólogo de almacén** notifica la existencia de PNC al encargado de almacén.
- 5.4.1.3. El **nutriólogo de almacén** registra el producto en la nota de salida de PNC (ver FALM-03).

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

5.4.1.4. El **encargado de almacén** determina el destino del PNC de acuerdo a su naturaleza tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 2. Destino de PNC de productos alimenticios.

Categoría	Tipo de producto	Volumen	Apartado
Productos alimenticios	Pan	Al detalle	-Control y disposición de PNC (ver punto 5.7).
		A gran escala	
	Fruta y verdura	Al detalle	-Control y disposición de PNC (ver punto 5.7).
		A gran escala	
	Productos procesados refrigerados	A gran escala	-Confinamiento y evaluación de PNC (ver punto 5.6).
		Al detalle	
	Productos procesados no refrigerados	A gran escala	-Confinamiento y evaluación de PNC (ver punto 5.6).
		Al detalle	

5.4.2. Productos no alimenticios

5.4.2.1. El **encargado de almacén** supervisa el estado de los productos no alimenticios para la detección de PNC.

Nota: La identificación de PNC se lleva a cabo de acuerdo a lo establecido en el Manual de Identificación de PNC (ver MSGC-01).

¿Identifica PNC?	Entonces
Si	Continúa al punto 5.4.2.2.
No	Continúa en el punto 5.5

5.4.2.2. El **encargado de almacén** registra el producto en la nota de salida de PNC (ver FALM-03).

5.4.2.3. El **encargado de almacén** determina el destino del PNC de acuerdo a su naturaleza tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 3. Destino de PNC de productos no alimenticios.

Categoría	Tipo de producto	Volumen	Apartado
Productos no alimenticios	Líquidos y sólidos	Al detalle	-Control y disposición de PNC (ver punto 5.7).
		A gran escala	-No aplica.

Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

5.5. Integración física de despensas

- 5.5.1. El **encargado de almacén** supervisa que el abastecimiento de las notas de salida de alimento (ver FALM-01) y de las notas de salida de no alimento (ver FALM-02) se realice en el área de armado de despensas (ver FALM-05).
- 5.5.2. El **auxiliar de almacén** abastece físicamente la requisición de las notas de salida de alimento (ver FALM-01) y de las notas de salida de no alimento (ver FALM-02).
- 5.5.3. El **encargado de almacén** supervisa que el producto y sus cantidades coincidan con lo especificado en la nota de salida de alimento (ver FALM-01) y en la nota de salida de no alimento (ver FALM-02) antes de la distribución del producto al beneficiario.

¿Coinciden?	Entonces
No	Continúa en el punto 5.5.4
Si	Continúa en el punto 5.5.5

- 5.5.4. El **encargado de almacén** supervisa que el auxiliar de almacén haga el ajuste necesario.
- 5.5.5. El **auxiliar de almacén** dispone el producto en el área de entrega de despensas para su distribución.

5.6. Confinamiento y Evaluación de PNC

Únicamente el PNC correspondiente a la categoría de productos procesados (refrigerados y no refrigerados) será sometido a confinamiento.

Estos productos provienen de las áreas de selección y almacén y se presentan a gran escala y al detalle respectivamente.

Únicamente el PNC a gran escala será sometido a evaluación mediante análisis de laboratorio para determinar si es o no apto para consumo.

Nota: Los productos no alimenticios no se confinan debido a que su uso no representa ninguna amenaza para la salud de los beneficiarios ni del personal de la institución.

5.6.1. Productos a gran escala provenientes del área de selección

- 5.6.1.1. El **encargado de selección** notifica al encargado de almacén la existencia de PNC.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

- 5.6.1.2. El **encargado de almacén** supervisa el ingreso del producto para su ubicación en el espacio que le corresponda de acuerdo a la distribución física del almacén (ver FALM-05).
- 5.6.1.3. El **encargado de almacén** marca como confinados los pasillos o tarimas en los que se encuentra contenido el PNC.
- 5.6.1.4. El **nutriólogo de almacén** toma una muestra de cada lote para someterlas a pruebas de laboratorio que determinen si el producto es o no apto para consumo.
- 5.6.1.5. El **nutriólogo de almacén** notifica los resultados de las pruebas al encargado de almacén y archiva la documentación de las mismas para su consulta.

¿Producto apto para consumo?	Entonces
No	Continúa en el punto 5.6.1.6.
Si	Regresa al punto 5.3.

- 5.6.1.6. El **nutriólogo de almacén** elabora la nota de salida de PNC (ver FALM-03).
- 5.6.1.7. El **encargado de almacén** supervisa la destrucción del PNC (ver punto 5.7).

5.6.2. Productos al detalle provenientes del área de almacén

- 5.6.2.1. El **encargado de almacén** supervisa que el PNC sea reubicado en el espacio que le corresponda de acuerdo a la distribución física del almacén (ver FALM-05).
- 5.6.2.2. El **nutriólogo de almacén** elabora la nota de salida de PNC (ver FALM-03).
- 5.6.2.3. El **encargado de almacén** supervisa la destrucción diaria del PNC acumulado en el día en cuestión (ver punto 5.7).

Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

5.7. Control y Disposición de PNC

5.7.1. Destrucción de productos alimenticios

5.7.1.1. El **encargado de almacén** dispone de personal para realizar el proceso de destrucción de PNC conforme a lo establecido en la siguiente tabla.

Tabla 4. Destrucción de PNC de productos procesados (refrigerados y no refrigerados).

Tipo de producto	Contenido del producto	Disposición de contenido	Tipo de empaque	Disposición de empaque
Productos procesados	Líquido	Vaciar contenido al drenaje	Latas	-Desprender etiquetas del empaque.
			Vidrio	-Desechar empaque y etiquetas a la basura.
			Plásticos	
	Sólido	Mezclar contenido con merma de otros productos	Cajas de cartón	-Desarmar caja.
			Latas	-Acumular y atar residuos.
			Vidrio	-Desprender etiquetas del empaque.
			Plásticos	-Desechar empaque y etiquetas a la basura.

5.7.1.2. El **nutriólogo de almacén** o el **encargado de almacén** toma evidencia fotográfica del proceso de destrucción para su archivo.

5.7.2. Desecho de productos alimenticios

Los productos que se desechan corresponden a las categorías de: pan y fruta y verdura. Los desechos de los mismos se reutilizan por personal externo para composta o para alimentar a granjas porcinas.

5.7.2.1. El **encargado de almacén** supervisa que los desechos diarios acumulados de PNC se coloquen en el área de almacén temporal para merma.

5.7.2.2. El **encargado de almacén** notifica a personal externo la existencia de merma para su desalojo de las instalaciones del banco.

5.7.3. Destrucción y desecho de productos no alimenticios

5.7.3.1. El **encargado de almacén** dispone de personal para realizar el proceso de destrucción de PNC conforme a lo establecido en la siguiente tabla.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

Tabla 5. Destrucción de PNC de productos no alimenticios.

Contenido del producto	Disposición de contenido	Tipo de empaque	Disposición de empaque
Líquido	Vaciar contenido al drenaje	Cartón	-Desprender etiquetas del empaque. -Desechar empaque y etiquetas a la basura.
		Plástico	
		Aluminio	
		Vidrio	
Sólido	Desintegrar producto con hacha.	Variado	Desechar residuos a la basura.

Nota: la destrucción de este tipo de productos no requiere de evidencia fotográfica debido al bajo volumen de existencias que representan.

5.8. Capturas de notas de salida en sistema

5.8.1. El **capturista** egresa del sistema SAE las existencias registradas en las notas de salida de almacén de acuerdo al concepto que le corresponda.

Concepto	Codificación
1. Nota de salida de alimento	FALM-01
2. Nota de salida de no alimento	FALM-02
3. Nota de salida de producto no conforme (PNC).	FALM-03

5.8.2. El **capturista** notifica al encargado de almacén y al nutriólogo de almacén cuando el inventario en sistema se encuentra actualizado para su consulta.

5.8.3. El **capturista** archiva las notas de salida de almacén clasificándolas por día y las agrupa de acuerdo al mes y año correspondientes para su consulta.

Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

**PROCEDIMIENTO****PALM-01****Almacenaje de Productos**

Emisión: Febrero 2012

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Almacén

6. ANEXOS

6.1 Distribución física de almacén (FALM-05).

6.2 Notas de entrada de almacén

6.2.1 Concentrado diario de acopio y selección de mercado (FSEL-01).

6.2.2 Nota de entrada de almacén (FSEL-03).

6.3 Notas de salida de almacén

6.3.1 Nota de salida de alimento (FALM-01).

6.3.2 Nota de salida de no alimento (FALM-02).

6.3.3 Nota de salida de producto no conforme (PNC) (FALM-03).

6.4 Procedimiento de integración de despensas (PALM-05).

6.5 Manual de Identificación de PNC (MSGC-01).

6.6 Programación de beneficiarios (documento externo al SGC).

7. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Cambio	Fecha
00	Documento de nueva creación	Febrero 2012

Elaboró:Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC**Autorizó:**Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

**PROCEDIMIENTO****PALM-01****Almacenaje de Productos**

Emisión: Febrero 2012

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Almacén

Elaboró:Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC**Autorizó:**Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	PROCEDIMIENTO		PALM-02
	Integración de Despensas	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Almacén		

1.0 OBJETIVO

- 1.1 Entregar despensas energéticamente equilibradas de acuerdo a los requerimientos nutricionales básicos de una familia, procurando la variación y calidad de los productos que integren su contenido.

2.0 ALCANCE

- 2.1 Este procedimiento aplica para el área de Almacén.

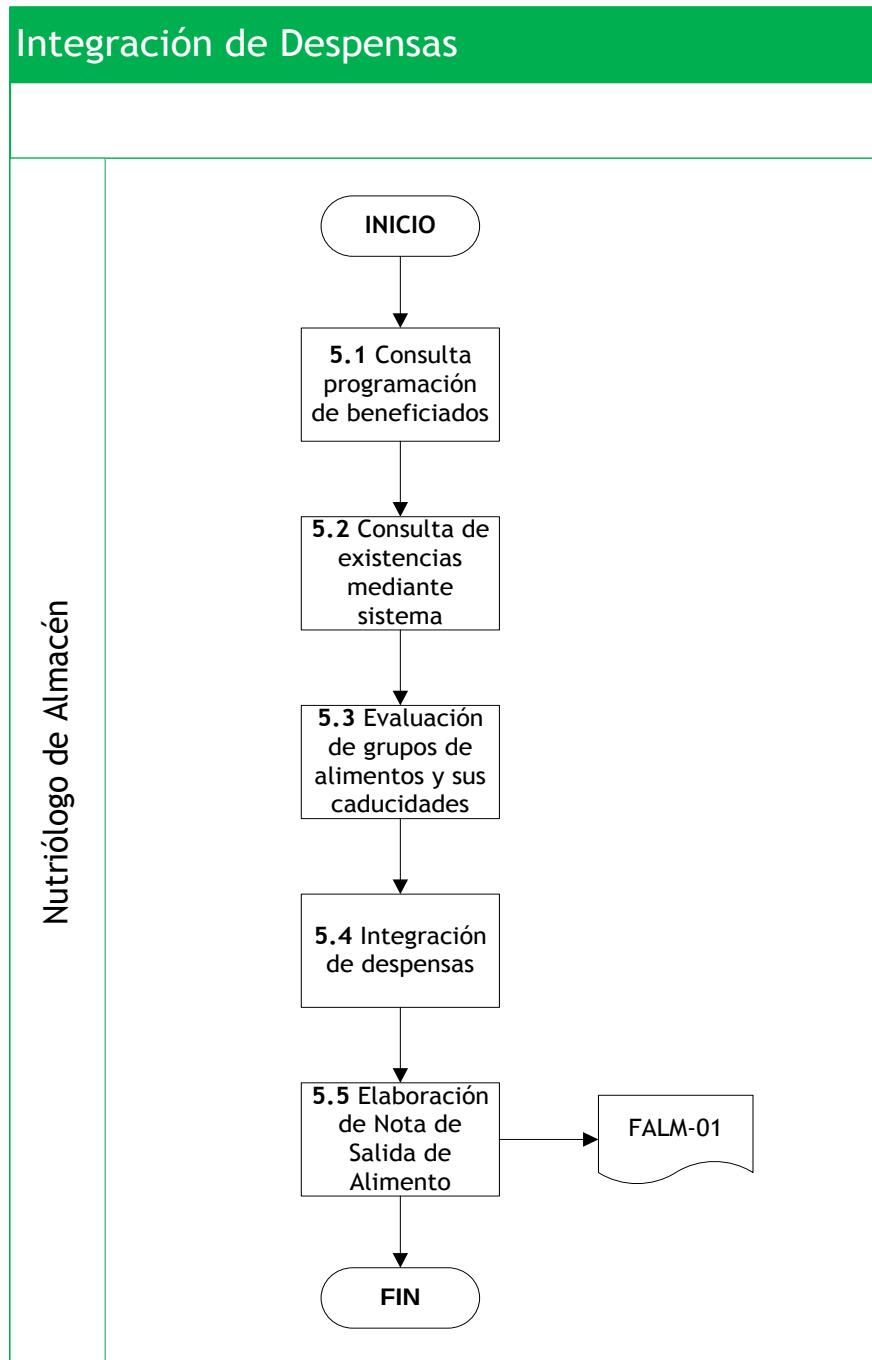
3.0 DEFINICIONES

- 3.1 **Despensa:** Porción de 4 o más productos alimenticios básicos, asignados a una familia para un periodo que debe representar un 20% o más de las recomendaciones energéticas y proteicas diarias- NOM SSA2 169.
- 3.2 **Sistema:** Software de administración que controla las operaciones de: inventarios, donadores, beneficiarios, entradas y salidas de producto.
- 3.3 **Productos perecederos:** Productos alimenticios cuya fecha de consumo tiene un ciclo poco durable.
- 3.4 **Productos no perecederos:**
- 3.4.1 Productos alimenticios cuya fecha de consumo tienen un ciclo duradero.
 - 3.4.2 Productos no alimenticios.
- 3.5 **Caducidad:** tiempo de vida útil de un alimento desde su elaboración hasta su deterioro.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. Luis Felipe Ortiz H. Coord. Nutrición y Salud	Ing. Ivonne Meneses S. Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	PROCEDIMIENTO		PALM-02
	Integración de Despesas		Emisión: Febrero 2012
	Área Responsable:		No. Revisión: 00
		Almacén	

4.0 DIAGRAMA DE FLUJO



Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. Luis Felipe Ortiz H. Coord. Nutrición y Salud	Ing. Ivonne Meneses S. Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	PROCEDIMIENTO		PALM-02
	Integración de Despesas	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Almacén		

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 Consulta de Programación de Beneficiados

- 5.1.1 El **nutriólogo de almacén** consulta la programación de beneficiados para determinar el número de despensas correspondientes al día de la semana en cuestión.

5.2 Consulta de Existencias en Sistema

- 5.2.1 El **nutriólogo de almacén** consulta el sistema para verificar las existencias de alimento en el Almacén.
- 5.2.2 **A granel o gran escala**
- 5.2.2.1 El **nutriólogo de almacén** consulta el sistema para verificar las existencias de productos a granel.
- 5.2.3 **Al detalle**
- 5.2.3.1 El **nutriólogo de almacén** consulta el sistema para verificar las existencias de productos al detalle.

5.3 Evaluación de Grupos de Alimentos y sus Caducidades

- 5.3.1 El **nutriólogo de almacén** integrará las despensas de acuerdo a los grupos alimenticios que conforman el plato del buen comer, siendo estos:
- 5.3.1.1 Verduras y frutas
- 5.3.1.2 Cereales
- 5.3.1.3 Leguminosas y alimentos de origen animal
- 5.3.1.4 Grupo accesorio (azúcares y grasas)
- 5.3.2 El **nutriólogo de almacén** deberá tomar en cuenta el tiempo de conservación de los productos:
- 5.3.2.1 Perecederos
- 5.3.2.2 No perecederos

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. Luis Felipe Ortíz H. Coord. Nutrición y Salud	Ing. Ivonne Meneses S. Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	PROCEDIMIENTO		PALM-02
	Integración de Despesas		Emisión: Febrero 2012
			No. Revisión: 00
Área Responsable:	Almacén		

5.4 Integración de Despesas

El **nutriólogo de almacén** selecciona los alimentos que en cantidad coinciden con el número de despesas a entregar, de manera que si faltan productos para completar un grupo o ruta, pueda sustituirse **por otro del mismo grupo** y en cantidad similar, tomando en cuenta los siguientes criterios:

5.4.1 Verduras y frutas frescas

- 5.4.1.1 Se surten en kilogramos cerrados por persona para el caso de aquellas cuyo tamaño pueda ser contenido en la palma de la mano.
- 5.4.1.2 Se surten por pieza por persona para el caso de aquellas cuyo tamaño no pueda ser contenido en la palma de la mano.
- 5.4.1.3 El **nutriólogo de almacén** definirá la cantidad de piezas o kilogramos por persona en función de las existencias registradas en el sistema.
- 5.4.1.4 El **nutriólogo de almacén** debe procurar una alta rotación de este grupo alimenticio debido a su corto tiempo de conservación.

5.4.2 Cereales

- 5.4.2.1 Los **cereales en caja** se surten por pieza en rangos de 500 a 1000 g por persona, procurando que la diferencia entre presentaciones (en caso de existir) no sea mayor a 200 g.
- 5.4.2.2 La **tortilla** se surte de 1kg por persona.
- 5.4.2.3 El **pan por pieza** se surte de 15 a 20 piezas por persona.
- 5.4.2.4 El **pan en charola** se surte de 1 charola por persona.
- 5.4.2.5 Los **pasteles** se surten de 1 pieza por persona.
- 5.4.2.6 Los **cereales en grano** se surten de 500 g ó 1 kg por persona.
- 5.4.2.7 El **nutriólogo de almacén** definirá la cantidad de piezas o kilogramos por persona en función de las existencias registradas en el sistema.
- 5.4.2.8 El **nutriólogo de almacén** debe procurar una alta rotación para el caso de pan, pastel, tortilla y aquellos productos cuya fecha de caducidad este próxima a vencer.

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. Luis Felipe Ortíz H. Coord. Nutrición y Salud	Ing. Ivonne Meneses S. Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

5.4.3 Leguminosas y alimentos de origen animal

- 5.4.3.1 Las **leguminosas** se surten en kilogramos cerrados por persona.
- 5.4.3.2 La cantidad de kilogramos de **leguminosas** por persona se definirá en función de las existencias registradas en sistema.
- 5.4.3.3 Los **alimentos de origen animal** se surten se surten por pieza por persona.
- 5.4.3.4 El **nutriólogo de almacén** definirá la cantidad de piezas por persona de **alimentos de origen animal** en función de las existencias registradas en el sistema y la presentación de las mismas.
- 5.4.3.5 El **nutriólogo de almacén** debe procurar una rotación media-alta de este grupo alimenticio para aquellos productos cuya fecha de caducidad este próxima a vencer.

5.4.4 Otros criterios para integración de despesas

- 5.4.4.1 Para **todos los productos** se tomará en cuenta que sean presentaciones (gramaje) similares, ignorando marcas.
- 5.4.4.2 Los productos de **origen animal** de los que haya pocas piezas (que no alcancen para completar un grupo o una ruta) y en diferentes presentaciones se enviarán preferentemente a instituciones y otros centros.
- 5.4.4.3 Los **productos a granel en presentaciones iguales o similares** (diferencia no mayor a 200 g) se utilizarán para rutas foráneas o/y para grupos que se atienden en las instalaciones del banco.
- 5.4.4.4 En **todos los productos** se deberá procurar enviar el mismo contenido por despensa, pero respetando los grupos de alimentos representados en el plato del buen comer.
- 5.4.4.5 Para el caso de **productos del mismo grupo alimenticio**, se enviarán únicamente del mismo nivel de conservación. Ejemplo: si se envía verdura fresca de algún tipo, se debe evitar enviar verdura enlatada de ese mismo tipo.

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

Lic. Luis Felipe Ortiz H.
Coord. Nutrición y Salud

Ing. Ivonne Meneses S.
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	PROCEDIMIENTO		PALM-02
	Integración de Despesas		Emisión: Febrero 2012
			No. Revisión: 00
Área Responsable:	Almacén		

5.5 Elaboración de Nota de Salida de Almacén

- 5.5.1 El **nutriólogo de almacén** anotará la fecha, el grupo o comunidad, la cantidad de despensas por cobrar y las donadas en base a la programación de beneficiados (FCOP-01) en la Nota de Salida de Alimento (FALM-01).
- 5.5.2 El **nutriólogo de almacén** anotará los productos y sus presentaciones bajo los criterios descritos anteriormente en la Nota de Salida de Alimento (FALM-01).
- 5.5.3 El **nutriólogo de almacén** anotará las cantidades para cada producto en la Nota de Salida de Alimento (FALM-01).
- 5.5.4 El **nutriólogo de almacén** multiplicará el precio de la despensa por la cantidad de beneficiados correspondientes y anotará la cantidad neta en la Nota de Salida de Alimento (FALM-01).
- 5.5.5 El **nutriólogo de almacén** firma la Nota de Salida de Alimento (FALM-01) como figura responsable de este procedimiento.
- 5.5.6 El **nutriólogo de almacén** entrega la Nota de Salida de Alimento (FALM-01) al encargado de almacén para que abastezca físicamente la requisición.

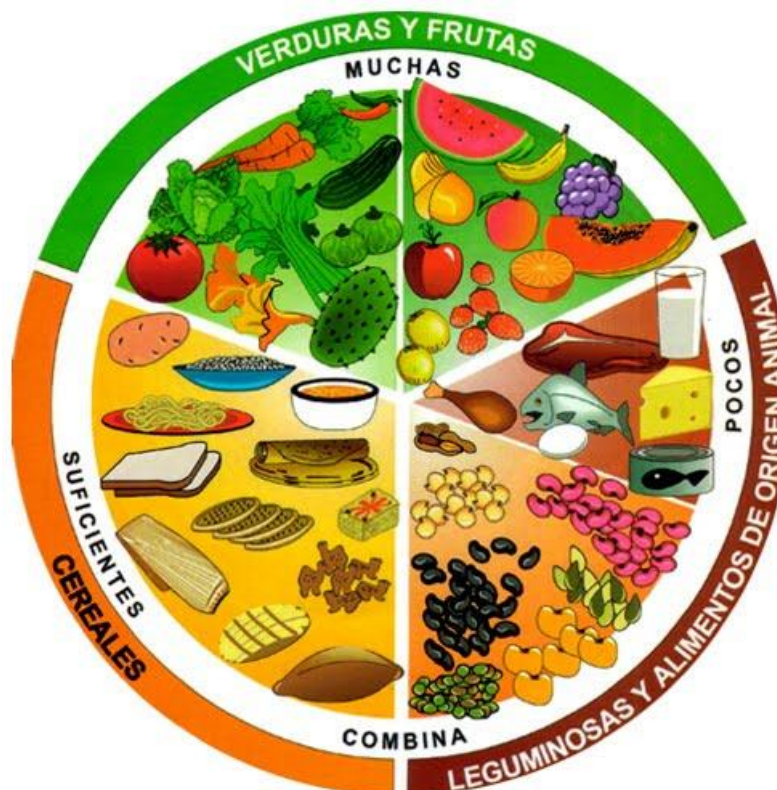
Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. Luis Felipe Ortiz H. Coord. Nutrición y Salud	Ing. Ivonne Meneses S. Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

6.0 ANEXOS

6.1 Programación de beneficiados.

6.2 Nota de Salida de Alimento (FALM-01)

6.3 Plato del bien comer



Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

Lic. Luis Felipe Ortiz H.
Coord. Nutrición y Salud

Ing. Ivonne Meneses S.
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General



PROCEDIMIENTO

PALM-02

Integración de Despesas

Emisión: Febrero 2012

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Almacén

6.4 Tipos de frutas y verduras

Verduras		Frutas	
Acelga	Cilantro	Caña	Naranja
Aguacate	Coliflor	Carambola	Noni
Alcachofa	Ejotes	Ciruela	Papaya
Apio	Elote	Cereza	Pera
Betabel	Espinaca	Coco	Piña
Berenjena	Flor de calabaza	Durazno	Plátano
Brócoli	Germen	Fresa	Sandia
Calabacita	Jícama	Granada	Tejocote
Calabaza	Jitomate	Guayaba	Toronja
Camote	Lechuga	Higo	Tuna
Cebolla	Limón	Kiwi	Uva
Champiñón	Nopal	Lima	Zapote
Chayote	Papa	Mamey	Zarzamora
Chícharo	Pimiento Seco	Mandarina	
Chile Güero	Pepino	Mango	
Chile Jalapeño	Perejil	Manzana	
Chile Morrón	Rábano	Melón	
Chile Perón	Repollo		
Chile Poblano	Romeritos		
Chile Serrano	Verdolaga		
Chilaca	Zanahoria		

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

Lic. Luis Felipe Ortíz H.
Coord. Nutrición y Salud

Ing. Ivonne Meneses S.
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	PROCEDIMIENTO		PALM-02
	Integración de Despesas	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Almacén		

6.5 Productos refrigerados

Productos refrigerados	
Pierna de Cerdo	Queso
Gluten	Yogurt
Carne	Leche
Relleno de Pavo	Leche fermentada
Relleno de Pastel	Crema
Salchichón	Crema para pastel
Chorizo	Mantequilla
Tocino	Gelatina preparada
Jamón	Flan preparado
Pizza	

6.6 Polvos, granos y cereales

Producto	Gramaje
Arroz	1 kg
Azúcar	
Sal	
Frijol	
Lenteja	
Cereal	
Avena	
Sopa	

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. Luis Felipe Ortiz H. Coord. Nutrición y Salud	Ing. Ivonne Meneses S. Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General



PROCEDIMIENTO

PALM-02

Integración de Despesas

Emisión: Febrero 2012

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Almacén

6.7 Productos no refrigerados

Productos no refrigerados		
3 leches	Crema de Coco	Mermelada
Aceite	Crema de Avellana	Miel
Aceite en aerosol	Dulces	Mole
Aceituna	Empanizador	Mostaza
Aderezo	Especias	Nuez
Agua	Flan en polvo	Papilla
Agua mineral	Fruta en Lata	Pasta
Ate	Galleta	Piloncillo
Atún	Gelatina en polvo	Pollo en lata
Botana	Granola en empaque	Puré de Tomate
Caldo de Pollo	Grenetina	Refresco
Camarón Seco	Huevo	Salsa
Canela	Jamaica	Sardina
Caramelo	Jamón en lata	Sazonador
Catsup	Jarabe saborizante	Sopa instantánea
Cereal en barras	Jugo	Soya
Cereal 500g o mayor	Leche Clavel	Sustituto de Crema
Cereal menor a 500g	Leche en Polvo	Sustituto de Azúcar
Chilaquiles	Lechera	Royal
Chilorio	Levadura	Té
Chocolate en Barra	Licuado	Té Frio
Chocolate en Polvo	Maíz Palomero	Tortillas de Harina
Chocolate Liquido	Maicena	Tostadas
Chongos	Malteada	Vainilla
Coco Rayado	Maseca	Verdura en lata
Consomate	Mayonesa	Vinagre
Consomé	Media Crema	
Crema para café		

Elaboró:

Revisó:

Autorizó:

Lic. Luis Felipe Ortiz H.
Coord. Nutrición y Salud

Ing. Ivonne Meneses S.
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	PROCEDIMIENTO		PALM-02
	Integración de Despensas	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Almacén		

7.0 CONTROL DE CAMBIOS

REVISION	CAMBIO	FECHA
00	Documento de nueva creación	Febrero 2012

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Lic. Luis Felipe Ortiz H. Coord. Nutrición y Salud	Ing. Ivonne Meneses S. Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	PROCEDIMIENTO		PALM-03
	Entrega de Despensas en el BAM	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Almacén		

1.0 OBJETIVO

1.1 Realizar de manera organizada y responsable, conforme a los lineamientos de calidad establecidos por la organización, la función de distribución de despensas en las instalaciones del BAM.

2.0 ALCANCE

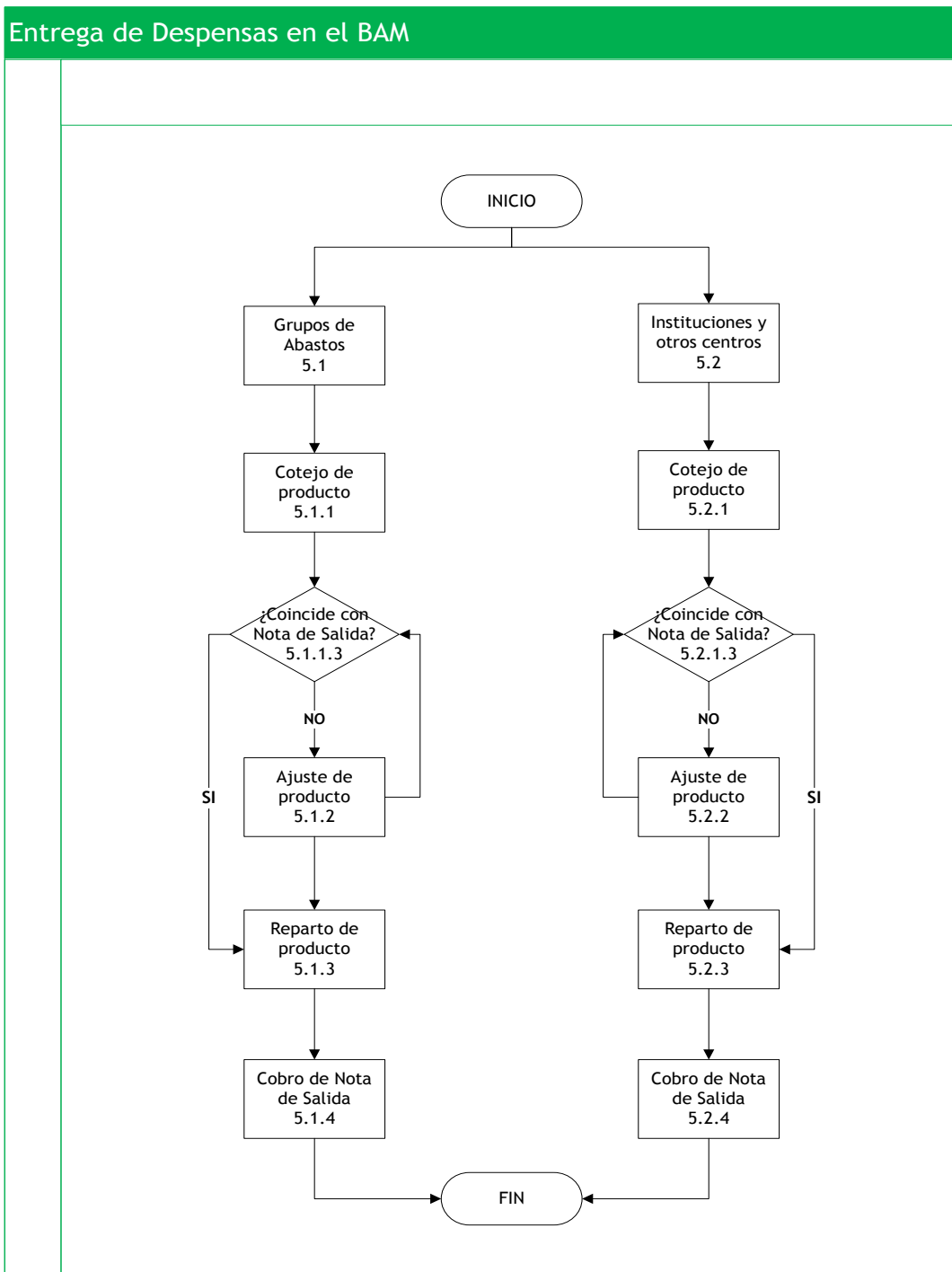
2.1 Este procedimiento aplica para las siguientes áreas: Almacén, Coordinación Operativa y Finanzas.

3.0 DEFINICIONES

3.1 **Distribución:** función de poner los productos al alcance del beneficiario.

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

4.0 DIAGRAMA DE FLUJO



Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	PROCEDIMIENTO		PALM-03
	Entrega de Despensa en el BAM	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Almacén		

5.0 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 Entrega de Despensas a Grupos de Abastos

5.1.1 Cotejo de producto

- 5.1.1.1 El **auxiliar de almacén** dispone el producto en el área de entrega de despensas y entrega la nota de salida de alimento (ver FALM-01) o la nota de salida de no alimento (ver FALM-02) en caso de que aplique a la encargada de grupo.
- 5.1.1.2 El **asistente operativo** supervisa que la encargada de grupo cuente el producto antes de comenzar a repartirlo para hacer valida cualquier aclaración al respecto.
- 5.1.1.3 La **encargada de grupo** inspecciona que no existan diferencias entre el producto y las notas de salida (ver FALM-01 y FALM-02).

¿Coincide producto con Nota de Salida?	Entonces
No	Continúa en el punto 5.1.2
Si	Continúa en el punto 5.1.3

5.1.2 Ajuste de producto

- 5.1.2.1 El **asistente operativo** notifica al personal de almacén las diferencias de producto.
- 5.1.2.2 El **encargado de almacén** o su **auxiliar** realizan los ajustes necesarios.
- 5.1.2.3 El **encargado de almacén** o su **auxiliar** registran las modificaciones en las nota de salida (ver FALM-01) en caso de ser necesarias para evitar alterar las existencias del sistema.

5.1.3 Reparto de producto

- 5.1.3.1 La **encargada de grupo** firma las notas de salida (ver FALM-01 y FALM-02) como evidencia de conformidad con el producto.
- 5.1.3.2 El **asistente operativo** supervisa la organización del grupo para la repartición de producto hasta integrar las despensas conforme a lo señalado en las notas de salida (ver FALM-01 y FALM-02).

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

5.1.3.3 El **asistente operativo** supervisa que el grupo limpie el área de entrega de despensas al terminar el reparto del producto.

5.1.3.4 El **asistente operativo** supervisa que el grupo regrese al área de almacén o selección el equipo o materiales asignados para la repartición de producto.

5.1.4 Pago de Nota de Salida

5.1.4.1 La **encargada de grupo** realiza el pago de las notas de salida (ver FALM-01 y FALM-02) en el área administrativa.

5.1.4.2 El **auxiliar de ingresos** cobra y conserva las notas de salida (ver FALM-01 y FALM-02).

5.2 Entrega de despensas a Instituciones y Otros centros

5.2.1 Cotejo de producto

5.2.1.1 El **auxiliar de almacén** dispone el producto en el área de carga y entrega la nota de salida de alimento (ver FALM-01) al representante del centro o institución.

5.2.1.2 El **representante del centro o institución** inspecciona que no existan diferencias entre el producto y la nota de salida de alimento (ver FALM-01).

¿Coincide producto con Nota de Salida?	Entonces
No	Continúa en el punto 5.2.2
Si	Continúa en el punto 5.2.3

5.2.2 Ajuste de producto

5.2.2.1 El **encargado de almacén** o su **auxiliar** realizan las correcciones necesarias.

5.2.2.2 El **encargado de almacén** o su **auxiliar** registran las modificaciones en la nota de salida de alimento (ver FALM-01) en caso de que sean necesarias para evitar alterar el inventario del sistema.

Elaboró:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Autorizó:

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

**PROCEDIMIENTO****PALM-03****Entrega de Despensa en el BAM**

Emisión: Febrero 2012

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Almacén

5.2.3 Entrega de producto

- 5.2.3.1 El representante del centro o institución firma la nota de salida de alimento (ver FALM-01) como evidencia de conformidad con el producto.
- 5.2.3.2 El representante del centro o institución carga el producto haciendo uso de sus propios recursos de material y equipamiento.

5.2.4 Pago de Nota de Salida

- 5.2.4.1 El representante del centro o institución realiza el pago de la nota de salida de alimento (ver FALM-01) en el área administrativa.
- 5.2.4.2 El auxiliar de ingresos cobra y conserva la nota de salida de alimento (ver FALM-01).

Elaboró:Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC**Autorizó:**Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

 Banco de Alimentos <i>Morelia</i>	PROCEDIMIENTO		PALM-03
	Entrega de Despensa en el BAM	Emisión: Febrero 2012	
		No. Revisión: 00	
Área Responsable:	Almacén		

6.0 ANEXOS

- 6.1 Nota de salida de alimento (FALM-01).
- 6.2 Nota de salida de no alimento (FALM-02).

7.0 CONTROL DE CAMBIOS

REVISION	CAMBIO	FECHA
00	Documento de nueva creación	Febrero 2012

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General



FORMATO

FSUM-06

Bitácora de Limpieza del Parque Vehicular

Emisión: Noviembre 2011

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Suministros

Semana del ____ al ____ del mes de _____ del año _____.

Vehículo	Modelo	Características	Inspección	Lunes		Martes		Miércoles		Jueves		Viernes		Sábado	
				Int.	Ext.	Int.	Ext.	Int.	Ext.	Int.	Ext.	Int.	Ext.	Int.	Ext.
FORD F-350	1999	BLANCA CAJA FRUTERA	Matutina												
			Vespertina												
FORD F-350	2003	BLANCA CAJA SECA	Matutina												
			Vespertina												
FORD F-350	2004	GRIS REFRIGERADA	Matutina												
			Vespertina												
FORD F-450 DIESEL	2007	BLANCA CAJA SECA	Matutina												
			Vespertina												
FORD RANGER	2007	ROJA CAMPER	Matutina												
			Vespertina												
FORD RANGER	2007	BLANCA REDILAS BLANCA	Matutina												
			Vespertina												
FORD RANGER	2008	ROJA REDILAS ROJAS	Matutina												
			Vespertina												
NISSAN 1	2009	BLANCA REDILAS BLANCA	Matutina												
			Vespertina												
NISSAN 2	2009	BLANCA REDILAS BLANCA	Matutina												
			Vespertina												
FORD RANGER DBL CABINA	2004	AZUL	Matutina												
			Vespertina												
FORD RANGER DBL CABINA	2003	BLANCA	Matutina												
			Vespertina												
FORD KA	2007	BLANCO	Matutina												
			Vespertina												
FORD F- 350	2000	BLANCA CAJA SECA	Matutina												
			Vespertina												
NISSAN REDILAS ROJO	2005	REDILAS ROJO	Matutina												
			Vespertina												

Supervisor: _____



FORMATO

FSUM-07

Bitacora de Supervisión del Parque Vehicular

Emisión: Diciembre 2011

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Suministros

Vehículo: _____ Modelo: _____ Color: _____ Fecha: _____
Chofer: _____ Placas: _____ Kilometraje: _____

INTERIORES		Opera: (✓) Si (X) No
Manual de Prop.		
Póliza Seguro		
Tarjeta de circulación		
Indicadores de Falla Activados:		
Claxon		
Encendedor		
Vidrios		
Espejos		
Asientos y Vestiduras		
Tapetes		

EXTERIORES		Opera: (✓) Si (X) No
Polveras		
Antena		
Tapón Gasolina		
Limpiadores Delanteros		
Limpiador Trasero		
Rociador		

GASOLINA



LUCES		Opera: (✓) Si (X) No	Dire.	Faros	Stop	Reve.
Delantera Derecha						
Delantera Izquierda						
Trasera Derecha						
Trasera Izquierda						
Tablero						
Interior						

RUEDAS		Opera: (✓) Si (X) No	BIEN	REG.	MAL
Delantera Derecha					
Delantera Izquierda					
Trasera Derecha					
Trasera Izquierda					
Refacción					

LIMPIEZA		Opera: (✓) Si (X) No
Carroceria		
Exteriores		
Interiores		
Vestiduras		

COFRE		Opera: (✓) Si (X) No
Aceite Motor		
Liquido de Frenos		
Limpiaparabrisas		
Anticongelante		
Liquido de Dirección		

INFERIOR		Opera: (✓) Si (X) No
Sistema de Escape		
Amortiguadores		
Transmisión		
Dirección		

CAJUELA		Opera: (✓) Si (X) No
Gato		
Llaves		
Varilla		
Cruceta		
Reflejantes		
Cables Pasa Corriente		
Extintor		
Desarmador Plano y Cruz		
Pinzas		
Llanta Refacción		
Lona		
Cuerda		

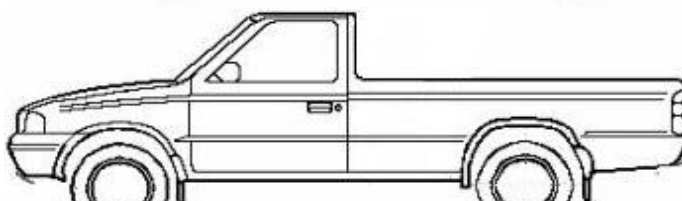
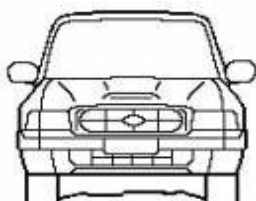
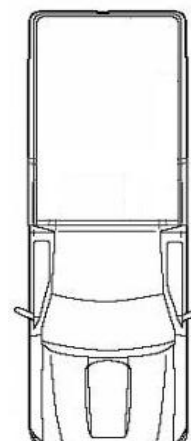
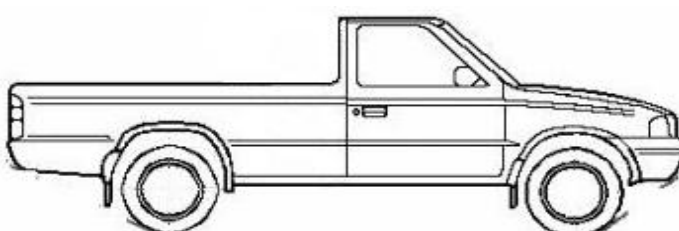
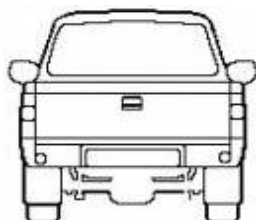
OBSERVACIONES

CONDICIONES DE CARROCERIA

● Golpes

X Roto o Estrellado

↗ Rayones







Banco de Alimentos
Manelín

FORMATO

FSUM-02

Bitácora Semanal de Kilometraje

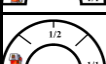
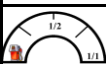
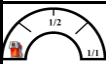
Emisión: Octubre 2011

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Suministros

Vehículo: _____

Fecha	Hora	Destino	Kilometraje		Gasolina			Chofer	Observación
			Inicial	Final		Lts.	Kms.		
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									
									



FORMATO

FSUM-05

Canalizaciones Indirectas AMBA

Emisión: Noviembre 2011

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Suministros

No.	Fecha	Folio	Empresa	Producto	Origen	Kg.	Costo alimento AMBA	Costo Admon. CEDIS	Costo Admon. CADI	Costo de Admon. AMBA	Flete 1 (flete al CEDIS)	Flete 2 (CEDIS al banco)	Costo Total de Alimento
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
TOTAL													

[illegible]



FORMATO

FSUM-08

Evaluación de Distribución de Despensa

Emisión: Diciembre 2011

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Suministros

Comunidad: _____

Fecha: _____

Chofer: _____

Periodo ruta: _____

Actividades a supervisar:	Sesión 1			Sesión 2			Sesión 3				
	Si	No	Observaciones	Si	No	Observaciones	Si	No	Observaciones	Si	No
El asistente operativo te entrego la lista del grupo marcada con una D (Despensa doble) y R (Distribución)											
Las integrantes del comité portan su gafete correspondiente											
Las encargadas de distribucion y de despensas dobles portan su gafete											
La encargada de grupo cuenta el alimento y/o productos antes de la distribución											
Se distribuyen de acuerdo al orden de la nota de salida											
Las encargadas de distribucion son las primeras en repartirse la despensa											
El grupo se encuentra formado al momento de repartirse											
Sobra alimento después de la distribución (como y a quien se lo reparten)											

Firma Chofer

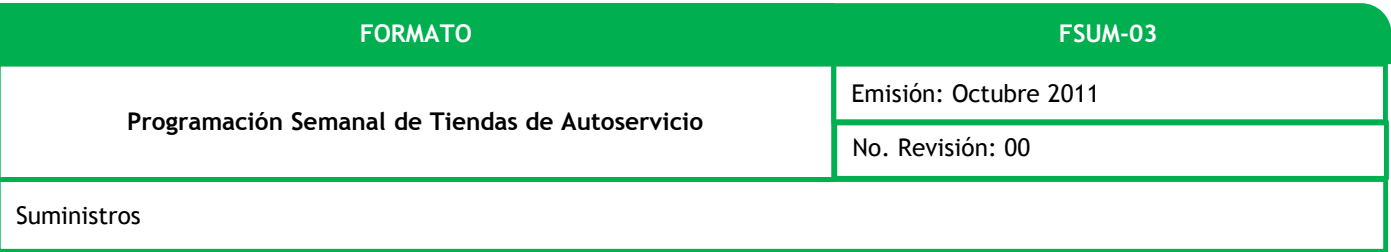
Firma Presidenta

Firma Presidenta

Firma Presidenta

Sesión 4
Observaciones

Firma Presidenta

[illegible]

[illegible]



Reporte de kilogramos acopiados

Área Responsable:

Suministros

[illegible][illegible][illegible][illegible]

TOTAL MENSUAL

[illegible]



Diciembre





Banco de Alimentos
Monclia

FORMATO

FSEL-02

Acopio en Mercado por Chofer

Emisión: Octubre 2011

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Selección

CHOFER:_____ ENTRADA No. _____

No.	Producto	Peso
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		

CHOFER:_____ ENTRADA No. _____

No.	Producto	Peso
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		

CHOFER:_____ ENTRADA No. _____

No.	Producto	Peso
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		

CHOFER:_____ ENTRADA No. _____

No.	Producto	Peso
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		

Firma: _____



FORMATO

FSEL-03

Nota de Entrada de Almacén

Emisión: Octubre 2011

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Selección

Fecha:	Pan Pza.	
Chofer:	PAN Charola	
Donador:	Pastel	
	Tortilla Fria	

No.	Selección	Peso Neto	Merma
1	PAN		
2	FRUTA Y VERDURA		
3	ABARROTE		
4	OTROS		

No.	Producto	Presentación	Cantidad
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			

Encargado de Selección

Encargado de Almacén



Pasillos	Descripción	Color
A	Área de selección.	Amarillo
B	Área de recibo.	Verde
C	Oficina suministros	----
D	Almacén temporal de merma	----
E	Área de lavado de cajas	----
F1 - F3	Almacén de tarimas	Rojo
F4 y F5	Almacén de cajas par acopio	Rojo
F6	Almacén de contenedores	Rojo
F7 - F10	Almacén de cajas limpias	Rojo
G	Sanitarios	----
H	Báscula de piso del área de recibo	Azul
I	Tarimas con pan a seleccionar	Magenta

J	Tarimas con fruta y verdura a seleccionar	Magenta
K	Tarima con producto no alimenticio a seleccionar	Magenta
L	Tarimas con pan seleccionado	Magenta
M	Tarimas con frutas y verduras seleccionado	Magenta
N	Tarimas con productos procesados refrigerados y no refrigerados a seleccionar	Magenta
O	Almacén temporal de tarimas con alimento a seleccionar	Magenta
P	Almacén temporal de tarimas con alimento seleccionado	Magenta
Q	Báscula móvil del área de selección	Azul
R	Área de descarga de producto	Magenta
S	Área de artículos de limpieza	----
1 y 2	Mesas de selección de pan	Azul
3 - 7	Mesas de selección de fruta y verdura	Azul
8	Mesa de selección de alimentos procesados	Azul
9	Mesa de selección de no alimento	Azul
	Trampa química para roedores	



FORMATO

FALM-04

Bitácora de Control de Temperatura de Cámara
Fria

Emisión: Diciembre 2011

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Almacén

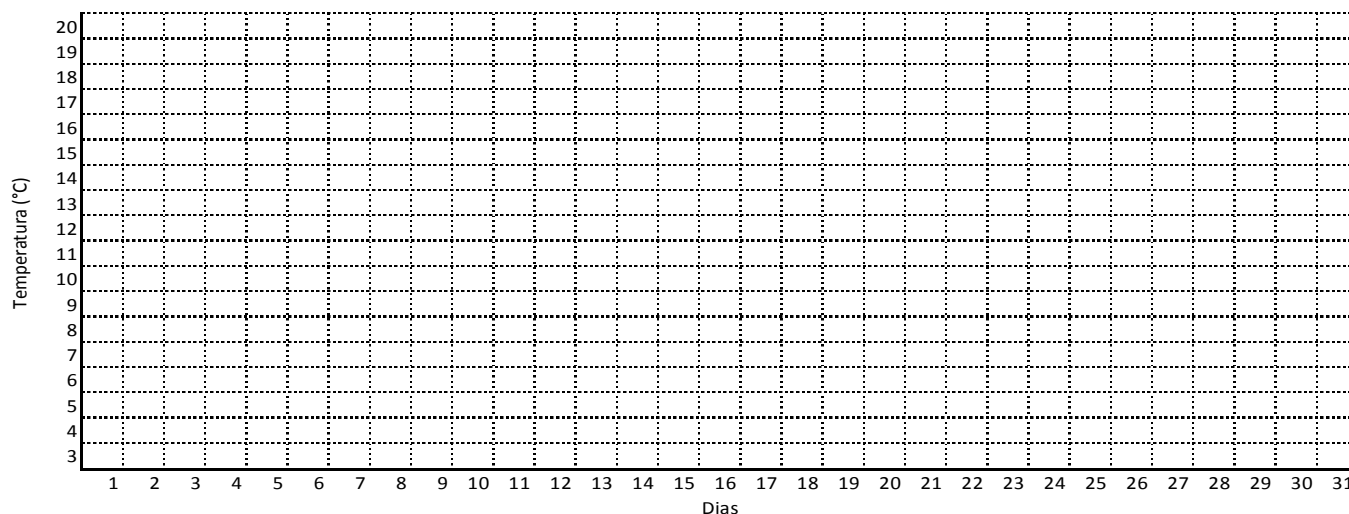
MES: _____

AÑO: _____

		Temperatura (°C)					
Semana	Inspección	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
1	Día						
	Matutina						
	Vespertina						
2	Día						
	Matutina						
	Vespertina						
3	Día						
	Matutina						
	Vespertina						
4	Día						
	Matutina						
	Vespertina						
5	Día						
	Matutina						
	Vespertina						

Observaciones: _____

Gráfica de Temperatura Mensual





FORMATO

FALM-07

Bitácora de Fumigación y Control de Plagas

Emisión: Diciembre 2011

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Almacén

Control de Cebaderos

Fecha: _____

No. Servicio: _____

1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								

18								
----	--	--	--	--	--	--	--	--

	FORMATO		FALM-01
	Nota de Salida de Alimento		Emisión: Octubre 2011
			No. Revisión: 00
Área Responsable:		Sistema de Gestión de Calidad	

Comunidad: _____ Fecha: _____

Beneficiados: _____ Costo: _____

Donadas: _____

No.	Cantidad (Kg o pz)	Descripción del Producto	Gramaje	Cantidad x Persona
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				

Nutriólogo

Chofer

Responsable de Grupo

	FORMATO		FALM-01
	Nota de Salida de Alimento		Emisión: Octubre 2011
			No. Revisión: 00
Área Responsable:		Sistema de Gestión de Calidad	

Comunidad: _____ Fecha: _____

Beneficiados: _____ Costo: _____

Donadas: _____

No.	Cantidad (Kg o pz)	Descripción del Producto	Gramaje	Cantidad x Persona
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				

Nutriólogo

Chofer

Responsable de Grupo

	FORMATO		FALM-02
	Nota de Salida de No Alimento		Emisión: Octubre 2011
			No. Revisión: 00
Área Responsable:		Sistema de Gestión de Calidad	

Comunidad: _____ Fecha: _____

Beneficiados: _____ Costo: _____

Donadas: _____

No.	Cantidad (Kg o pz)	Descripción del Producto	Gramaje	Cantidad x Persona
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				

Responsable de Ventas

Director

	FORMATO		FALM-02
	Nota de Salida de No Alimento		Emisión: Octubre 2011
			No. Revisión: 00
Área Responsable:		Sistema de Gestión de Calidad	

Comunidad: _____ Fecha: _____

Beneficiados: _____ Costo: _____

Donadas: _____

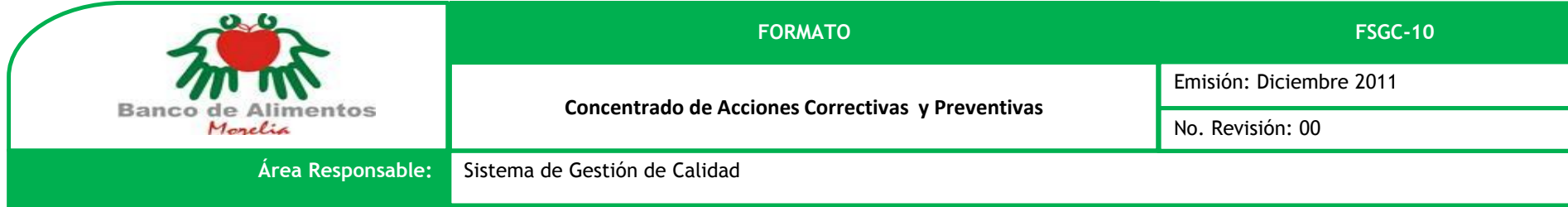
No.	Cantidad (Kg o pz)	Descripción del Producto	Gramaje	Cantidad x Persona
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				

Responsable de Ventas

Director



Pasillos	Descripción	Color
A y B	Cajas plásticas	Azul
C, D, E y F	Productos procesados	Amarillo
G, H, J, K, L y M	Fruta y verdura	Verde
I	Granos	Café
N	Pan	Naranja
N, Q y R	Productos no alimenticios	Magenta
P1, P2 y P3	Lácteos y carnes frías	Azul
O1 y O2	Pasteles	Azul
P4-P9 y O3-O8	Pan/fruta y verdura	Verde
S	Área de armado de despensas	Rojo
T	Área de confinamiento	Azul
U	Cámara Fría.	----
V	Oficinas	----
01	Trampa química para roedores	Morado



Sistema de Gestión de Calidad

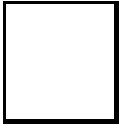
[illegible]

[illegible]



0.15

Revisión



Evaluación de Almacén

Emisión: Diciembre 2011

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Sistema de Gestión de Calidad

Es sumamente importante que esta Auto Evaluación la hagas con todo el rigor que tendría un Auditor Externo. Por favor, para cada pregunta contesta con una "palomita".

Cumple

No Cumple

Fecha: _____

Manejo de Caducidades:		Si	No	¿Qué debo mejorar?
1	¿Tengo algún producto caducado en mi inventario en este momento?			
2	¿Entrego alimento caducado a mis beneficiarios?			
3	¿Doy seguimiento a las fechas de caducidad de los alimentos que me llegan y entrego?			
4	¿Llevo algún tipo de registro que me permita rastrear el alimento desde que llega hasta que se entrega a mis beneficiarios?			
5	¿Tengo algún procedimiento establecido que garantice que ningún alimento llegue caducado a mis beneficiarios?			
6	¿Tengo algún programa alternativo para desechar aquellos alimentos no aptos para consumo humano? (destrucción fiscal por ejemplo)			

Programa de Control de Plagas:		Si	No	¿Qué debo mejorar?
1	¿Existe una compañía externa para el control de plagas?			
2	¿Qué empresa es? (Anotar)			
3	¿Me visitan con la frecuencia necesaria de acuerdo a la norma?			
4	¿El servicio es efectivo y existe monitoreo constante?			
5	¿Llevo algún tipo de registro del control de plagas?			
6	¿Están todos los cebaderos (trampas para roedores) en perfectas condiciones? (uno con deficiencias es suficiente para considerar una falta grave)			
7	¿Utilizamos rodenticidas aprobados?			
8	¿Están todos los cebaderos (trampas para roedores) marcados con señalización individual para facilitar su ubicación? ¿Contamos con registros bien documentados?			
9	Las trampas (cebaderos) se mantienen limpias y en buen funcionamiento			
10	¿Están los rodenticidas asegurados dentro de las estaciones (cebaderos) que tengo en mi banco?			
11	¿Observo que no hay evidencia de insectos en mis almacenes? (Sí, significa que no hay evidencia; No que tengo que trabajar en ello)			
12	¿Observo que no hay evidencia de roedores en mis almacenes? (Sí, significa que no hay evidencia; No que tengo que trabajar en ello)			

13	¿Mi almacén se encuentra libre de pájaros y cualquier otra evidencia de plagas?			
14	En el interior de mi almacén no se aplican plaguicidas, solo utilizamos trampas mecánicas y no placas de pegamento			
15	Los plaguicidas que aplicamos en exteriores son aprobados y los mantenemos resguardados de manera apropiada			
16	¿Contamos con programas de capacitación relacionados con Control de Plagas? ¿Lo aplicamos?			
17	Las puertas y ventanas se mantienen cerradas o con malla para prevenir la entrada de plagas?			

Capacitación en Manejo de Alimentos:		Si	No	¿Qué debo mejorar?
1	¿Tenemos programas de capacitación relacionados con Manejo de Alimentos? ¿Lo aplicamos?			
2	¿Contamos con programas de capacitación relacionados con Rotación de Inventarios? ¿Lo aplicamos?			
3	¿Tenemos programas de capacitación relacionados con Mejores Prácticas en el Manejo de Alimentos? ¿Lo aplicamos?			
4	¿Contamos con programas de capacitación relacionados con selección de alimentos?			
5	¿Tenemos programas de capacitación relacionados con limpieza personal y de alimentos? ¿Lo aplicamos?			
6	¿Contamos con cursos de sanitización de materiales y equipos?			
7	¿Llevamos registros de capacitación, incluyendo exámenes, firmas y licencias del personal capacitado?			

Instalaciones del Banco:		Si	No	¿Qué debo mejorar?
1	Los exteriores de mis instalaciones se mantienen bien drenados y libres de maleza, basura, escombros, tarimas dañadas, equipos y otros materiales almacenados que puedan atraer o albergar plagas?			
2	¿Mantenemos limpia el área destinada a basura o para compactar basura limpia?			
3	La apariencia externa de mi almacén, ¿es satisfactoria?			
4	El Área de Andenes, ¿se encuentra limpio y despejado basado en la operación normal de mi banco?			
5	¿Mantenemos bien selladas las tuberías, el cableado eléctrico, los drenajes, etc., que pasan a través de paredes, pisos o techos del almacén?			

Area de Almacenes:		Si	No	¿Qué debo mejorar?
1	¿Mantenemos nuestro almacén limpio y ordenado?			
2	¿Nuestros almacenes cuentan con la iluminación adecuada?			
3	¿Separamos inmediatamente del producto bueno aquellos que vienen con bolsas o cajas abiertas para evitar que contaminen otros alimentos?			
4	Una vez que los hemos separado, ¿tomamos una decisión rápida acerca del destino de estos alimentos?			
5	Cuando se derrama algún producto, ¿lo eliminamos rápidamente?			
6	¿Observo desechos acumulados en alguna parte? (Sí, significa que estoy en orden)			
7	Mis áreas de almacenamiento, ¿se encuentran libres de olores extraños que puedan ser absorbidos por los productos alimenticios?			
8	El almacén, ¿se encuentra libre de humedad causada por goteras en el techo, drenajes dañados, tuberías o válvulas dañadas, condensación?			
9	Mis almacenes no presentan vidrios rotos y si tengo tragaluces, están perfectamente sellados (Sí significa que todo está en orden)			
10	¿Tengo todos los alimentos donados almacenados sobre tarimas o racks? Todos los productos se encuentran almacenados sobre racks o tarimas limpias?			
11	¿Se encuentran los racks y tarimas limpios y en buenas condiciones?			
12	¿Todas las tarimas de madera o plástico son inspeccionadas y se limpian antes de utilizarlas?			
13	¿Hago lo mismo con las rejillas plásticas y otros contenedores que utilizo en mi almacén?			
14	¿Separo los alimentos aptos para consumo humano de aquellos destinados a mascotas?			
15	¿Separo los alimentos aptos para consumo humano de productos químicos, detergentes, solventes, aceites, baterías, etc.?			
16	¿Los productos están almacenados con una separación de al menos 50 cm de la pared?			
17	¿Los productos se encuentran apartados de ventanas abiertas, escaleras, motores unidades de refrigeración o calefacción?			

Evaluación de Almacén

Emisión: Diciembre 2011

No. Revisión: 00

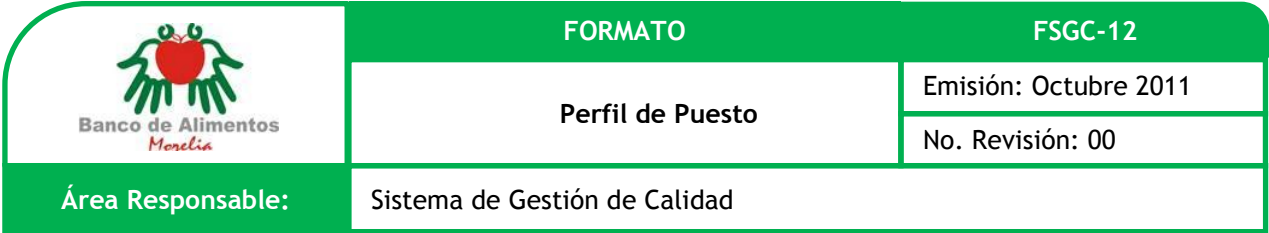
Área Responsable:

Sistema de Gestión de Calidad

18	En caso de contar con cámaras de refrigeración y/o congelación, ¿cuentan las puertas con tiras plásticas (Hawaiianas) para aislar las temperaturas?			
19	En caso de contar con cámaras de refrigeración y/o congelación, ¿funcionan los termómetros?			
20	¿Se calibran los termómetros manuales y de las cámaras por lo menos una vez a la semana?			
21	¿Se lleva un registro diario de las temperaturas por lo menos dos veces por día? ¿Graficamos estos datos?			

Equipo de Recolección y Reparto:		Si	No	¿Qué debo mejorar?
1	¿Mantemos nuestras unidades limpias por dentro y por fuera?			
2	¿Tenemos un programa de limpieza, sobre todo la interior? (diariamente por las mañanas, por ejemplo)			
3	¿Tenemos algún programa de mantenimiento de los equipos de refrigeración de las unidades?			
4	¿Cuentan mis unidades con Hawaiannas (tiras plásticas para aislar el frío) y en buenas condiciones?			
5	¿Encuentro dentro del camión objetos / cosas que pudieran afectar las condiciones del alimento? (hago inspección visual)			
6	¿Existe algún programa de fumigación interna de las camionetas de reparto en mi banco?			

Manejo de Producto		Si	No	¿Qué debo mejorar?
1	Los alimentos que requieren refrigeración, ¿son revisados inmediatamente después de que llegan a nuestro Banco?			
2	Después de inspeccionarlos, ¿son llevados rápidamente a la cámara de refrigeración?			
3	¿Existe un programa de inspección escrito de los contenedores que llegan y salen del almacén, transportando productos alimenticios?			
4	¿Llevamos algún código de identificación de los productos de acuerdo a su fecha de caducidad?			
5	¿Llevamos algún registro desde que llega un alimento hasta que es entregado al beneficiario final?			
6	Si hoy un donador nos indica que quiere retirar determinado producto de manos de nuestros beneficiarios, ¿tengo como hacerlo? (Rastreabilidad)			
7	¿Llevo algún sistema de trabajo que me permita garantizar la correcta rotación de alimentos (fechas próximas a a caducar primeras salidas)?			



Sistema de Gestión de Calidad

ÁREA:	Almacén
PUESTO:	Auxiliar de Almacén
REPORTA A :	Encargado de Almacén
APROBACIONES:	
Titular del Puesto (Nombre y firma) Jefe Superior Inmediato (Nombre y firma)	

Elaboró:	Autorizó:
Ing. Ivonne Meneses Coordinador del SGC	Lic. Enrique Rodríguez A. Director General

A. MISIÓN DEL PUESTO

B. PROPÓSITO

C. FUNCIONES GENERALES Y ESPECÍFICAS

D. RELACIONES INTERNAS (dentro de la organización)

ÁREA	FUNCIONES

E. RELACIONES EXTERNAS (fuera de la organización)

INTERESADO	FUNCIONES

F. PERFIL DEL PUESTO

SEXO	
ESTADO CIVIL	
EDAD	
ESCOLARIDAD	
EXPERIENCIA	
FORMACIÓN	
DISPONIBILIDAD PARA VIAJAR	

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

HABILIDADES REQUERIDAS	INNECESARIO	ÚTIL PERO NO IMPORTANTE	ÚTIL	IMPORTANTE	CRÍTICO
CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES	1	2	3	4	5
FLEXIBILIDAD Habilidad para adaptarse y desempeñarse efectivamente en situaciones variadas que se modifican eventualmente. Aceptación de ideas distintas en forma constructiva.					
MANEJO DEL CAMBIO Actuar proactivamente anticipándose a los problemas, implementando efectivamente nuevas ideas y procedimientos.					
CAPACIDADES INTELECTUALES					
INNOVACIÓN Pensar creativamente para considerar nuevas ideas y soluciones y aplicarlas en oportunidades de mejora y optimización. Esfuerzo por proveer información y promover cosas nuevas.					
APRENDIZAJE Capacidad de utilizar los conocimientos, experiencia y errores para convertirlos en aprendizajes. Documentación de las nuevas ideas para facilitar su uso en la Organización.					
EJECUCIÓN DEL TRABAJO					
PLANEACIÓN Manejo efectivo de las prioridades, con base en las metas acordadas y claramente orientadas a resultados. Integración efectiva de los recursos.					
SENTIDO DE URGENCIA Tomar decisiones y/o implementarlas en forma oportuna. Buen uso del tiempo y cumplimiento estricto de los compromisos. Anticipación de las crisis.					
SEGUIMIENTO DE ACCIONES Monitoreo regular del progreso del trabajo y del desempeño. Comunicación efectiva de la información relevante para el cumplimiento					

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

de metas. Habilidad para que las cosas sucedan.					
RELACIONES INTERPERSONALES					
RELACIONES HUMANAS Capacidad de escuchar y comprender los pensamientos y sentimientos de otras personas. Mantenimiento de relaciones y contactos útiles para el logro de metas del trabajo.					
ORIENTACIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE Enfocarse en las necesidades del cliente interno y externo, buscando la información para identificar las oportunidades y soluciones y construyendo relaciones sólidas.					
NEGOCIACIÓN Capacidad de influenciar, convencer y persuadir para lograr las acciones requeridas de otros. Identificar oportunidades de mutua ganancia y lograr consenso y compromiso.					
TRABAJO EN EQUIPO					
PARTICIPACIÓN EN GRUPOS Trabajo cooperativo con otros. Contribuir efectivamente al clima del equipo para creación de sinergias en el desempeño de las tareas conjuntas.					
CREACIÓN DE EQUIPOS Construir y manejar efectivamente equipo de trabajo creando un propósito y motivando a los miembros a la consecución de metas, asignando los roles y prioridades en el equipo.					
DIRECCIÓN Y LIDERAZGO					
LIDERAZGO PARA EL CAMBIO Proponer metas retadoras y realistas motivando a la calidad y al logro de resultados. Ser modelo de conductas coherentes con los valores de la organización.					
DESARROLLO DE COLABORADORES Generar un clima que anime al desarrollo de las competencias individuales. Entender las necesidades y potencial individual actuando como tutor efectivo delegando y usando las oportunidades para desarrollar el talento requerido.					

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

G. RESPONSABILIDAD

1. En Bienes

TIPO

2. Toma de Decisiones (Anotar que tipo de problemas puede resolver el titular por sí mismo y que no requiere consultar con su jefe inmediato).

TIPO

3. Información Confidencial

TIPO

4. Consideraciones Especiales (Anotar las condiciones de trabajo en las cuales desempeña su trabajo en forma cotidiana, ejemplo: viajar frecuentemente, jornadas de trabajo prolongadas, sujeto a cambio de residencia, rolar turnos, trabajar frecuentemente bajo situaciones de presión, etc.)

TIPO

Elaboró:

Autorizó:

Ing. Ivonne Meneses
Coordinador del SGC

Lic. Enrique Rodríguez A.
Director General

**FORMATO****FSGC-01****Listado Maestro de Documentos**

Emisión: Diciembre 20

No. Revisión: 00

Área Responsable:

Sistema de Gestión de Calidad

1. Suministros

CÓDIGO	NOMBRE	No. REVISIÓN	No. COPIAS	UBICACIÓN	
PSUM-01	Acopio de alimento y otros productos	00	3	Suministros	Almacén
PSUM-02	Entrega de despensas a comunidades	00	3	Suministros	Almacén

2. Almacén (Recibo y Selección)

CÓDIGO	NOMBRE	No. REVISIÓN	No. COPIAS	UBICACIÓN	
PALM-01	Almacenaje de alimento y otros productos	00	2	Almacén	Dirección
PALM-02	Integración de despensas	00	2	Almacén	Dirección
PALM-03	Entrega de despensas en el BAM	00	2	Almacén	Dirección
PSEL-01	Recibo de productos	00	2	Almacén	Dirección
PSEL-02	Selección de alimentos y otros productos	00	2	Almacén	Dirección

3. SGC

CÓDIGO	NOMBRE	No. REVISIÓN	No. COPIAS	UBICACIÓN	
MSGC-01	Manual de Identificación de PNC	00	3	Almacén	Selección
MSGC-02	Manual de Calidad	00	3	Almacén	Selección
PSGC-01	Procedimiento de Elaboración de Documentos	00	2	Almacén	Dirección
PSGC-02	Procedimiento de Control de Documentos	00	2	Almacén	Dirección
PSGC-03	Procedimiento de Control de Registros	00	2	Almacén	Dirección
PSGC-04	Procedimiento de Auditoría Interna	00	2	Almacén	Dirección
PSGC-05	Procedimiento de Producto No Conforme	00	2	Almacén	Dirección
PSGC-06	Procedimiento de Acciones Correctivas	00	2	Almacén	Dirección
PSGC-07	Procedimiento de Acciones Preventivas	00	2	Almacén	Dirección

011

Dirección

Dirección

Dirección

Dirección

CLAVE	NOMBRE	Área	Lugar de Almacén	Tipo de Formato*	Tiempo de Retención
FSUM-01	Plan de mantenimiento del parque vehicular	Suministros	Almacén	I/E	2 años
FSUM-02	Bitácora semanal de kilometraje				
FSUM-03	Programación semanal de Tiendas de Autoservicio				
FSUM-04	Reporte de kilogramos acopiados				
FSUM-05	Canalizaciones indirectas AMBA				
FSUM-06	Bitacora de limpieza del parque vehicular				
FSUM-07	Bitacora de supervisión del parque vehicular				
FSUM-08	Evaluación de distribución de despensas				
Externo	Nota de salida de Tienda de Autoservicio			I	
Externo	Canalizaciones AMBA				
FSEL-01	Concentrado diario de acopio y seleccón de mercado	Recibo y Selección	Almacén	I/E	2 años
FSEL-02	Acopio en mercado por chofer				
FSEL-03	Nota de entrada de Almacén				
FSEL-04	Distribución física de selección				
FSEL-05	Plan de mantenimiento de selección				
FALM-01	Nota de salida de alimento	Almacén	Almacén	I/E	2 años
FALM-02	Nota de salida de no alimento				
FALM-03	Nota de salida de PNC				
FALM-04	Bitacora de control de temperatura de cámara fría				
FALM-05	Distribución física de almacén				
FALM-06	Plan de mantenimiento de almacén.				
FALM-07	Bitácora de Fumigación y Control de Plagas.				
FSGC-01	Listado maestro de documentos	SGC	Almacén	I/E	2 años
FSGC-02	Listado maestro de registros				
FSGC-03	Programa anual de auditorías internas				
FSGC-04	Plan de auditoría interna				
FSGC-05	Listas de verificación de auditoria interna				
FSGC-06	Informe de auditoría interna				
FSGC-07	Evaluación de almacén				
FSGC-08	Formato de acción correctiva				
FSGC-09	Formato de acción preventiva				
FSGC-10	Concentrado de acciones correctivas y preventivas				
FSGC-11	Revisión por la Dirección de auditoria interna				
FSGC-12	Perfil de puesto				
FSGC-13	Encuesta de satisfacción al beneficiado				
FSGC-14	Plan de mantenimiento de equipo de computo				
FSGC-15	Requisitos del Producto y del servicio				
FSGC-16	Encuesta de clima laboral				
Externo	Programación de beneficiados				

* I = Impreso;

E = Electronico

011

Disposición
Destruir
Destruir
Destruir
Destruir

