

 DTP CONSULTORES Estudios • Proyectos • Supervisión • Certificación	DESARROLLO, TECNOLOGIA Y PLANEACION S.A. DE C.V.
---	--

ELEMENTO 7.1.	CODIGO AC-01-010	EDICION 1	NIVEL DE REVISION N/A	PAGINAS 5	FECHA DE EMISION 1/ENE/2002
PROCEDIMIENTO DE PLANEACION DE LA CALIDAD.					

CAMBIOS Y/O ACTUALIZACIONES			
NIVEL DE REVISION	PAGINAS MODIFICADAS	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA

	NOMBRE	FIRMA	PUESTO
ELABORO	ING. JOSÉ ANTONIO CORTÉS MORENO		GERENTE DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD
REVISO	ING. MELESIO GUTIERREZ PEREZ		DIRECTOR GENERAL
APROBO	ING. MELESIO GUTIERREZ PEREZ		DIRECTOR GENERAL

CODIGO	EDICION	N: REVISION
AC-FO-002	1	N/A

INDICE

	Página
1. Objetivo.	2
2. Alcance.	2
3. Terminología y definiciones.	2
4. Responsabilidades.	2
5. Descripción del procedimiento.	2
5.1. Requisitos para la calidad	2
5.2. Planeación de las actividades del proyecto.	3
5.3. Elaboración de planes de calidad.	3
5.4. Cumplimiento a las especificaciones del servicio.	3
5.5. Preparación de la aplicación del sistema de calidad.	4
5.6. Realización de acciones para mejorar la calidad del servicio.	4
5.7. Operación del sistema de calidad.	4
6. Referencias.	4
7. Anexos.	5
8. Registros de calidad.	5
9. Distribución.	5

 Estudios • Proyectos • Supervisión • Certificación	PROCEDIMIENTO DE PLANEACION DE LA CALIDAD DESARROLLO, TECNOLOGIA Y PLANEACION S.A. DE C.V.
---	--

1. Objetivo.

Establecer los lineamientos y actividades a desarrollar para el proceso de planeación de la calidad del servicio con el propósito de asegurar el cumplimiento de los requerimientos especificados, así como los objetivos de calidad.

2. Alcance.

Este procedimiento es aplicable al proceso de planeación de la calidad y a los Gerentes de Proyecto y Aseguramiento de Calidad.

3. Terminología y definiciones.

No aplica

4. Responsabilidades.

4.1. Es responsabilidad del Gerente de Aseguramiento de Calidad:

- Establecer, distribuir, actualizar y controlar el presente procedimiento.
- La elaboración, actualización, distribución, y control de los planes de calidad.

4.2. Es responsabilidad del Gerente de Proyecto y del Gerente de Aseguramiento de Calidad:

- La aplicación de los planes de calidad.

4.3. Es responsabilidad del Gerente de Proyecto:

- Participar en la elaboración del plan de calidad.
- Documentar los requisitos para la calidad.

5. Descripción del procedimiento.

La planeación de la calidad consiste en realizar actividades que determinen los requisitos para la calidad y los requisitos para la implantación del sistema de calidad. Las actividades a realizar en secuencia se describen a continuación:

- Establecimiento de los requisitos para la calidad.
- Planeación de las actividades del proyecto.
- Elaboración de los planes de calidad.
- Cumplimiento a las especificaciones del servicio.

5.1. Requisitos para la calidad.

Se define a los requisitos para la calidad como una expresión de los requisitos establecidos cuantitativa o cualitativamente del servicio a prestar, los cuales se determinan en base a los requisitos internos, del cliente y las normas o legislaciones aplicables al proyecto.

Los requisitos internos son aquellos que determina **DTP Consultores** con el objetivo de cumplir la calidad requerida del servicio.

Los requisitos del cliente se deben analizar y documentar en base al Procedimiento de revisión de los requisitos del cliente, Código GC-01-001, en el cual se analiza la factibilidad y capacidad de cumplir los requisitos del cliente.

CODIGO AC-01-010	EDICION 1	NIVEL DE REVISION N/A	PAGINA 2 de 5
CODIGO AC-FO-003	EDICION 1	N. REVISION N/A	

 Estudios • Proyectos • Supervisión • Certificación	PROCEDIMIENTO DE PLANEACION DE LA CALIDAD DESARROLLO, TECNOLOGIA Y PLANEACION S.A. DE C.V.
---	--

Los requisitos tales como normas y legislaciones aplicables al proyecto, quedan definidos por contrato o Legislación aplicable

El Gerente de Proyecto debe documentar los requisitos para la calidad en el formato “Especificaciones del servicio” Anexo “A” o en la propuesta de servicio. Estas especificaciones deben referirse al equipo, personal y alcances del servicio a proporcionar, así como a la reglamentación o normatividad que aplique al servicio en cuestión.

5.2. Planeación de las actividades del proyecto.

El Gerente de Proyecto debe elaborar el diagrama de flujo de su proyecto en base al Procedimiento para elaborar diagramas de flujo de proyecto, Código GP-03-001, el cual sirve como base para la elaboración del plan de calidad y para la planeación e identificación de las actividades del proyecto que afectan directamente la calidad del mismo, el proceso del servicio descrito en el diagrama de flujo debe ser compactible con las especificaciones y/o requerimientos establecidos en el contrato, propuesta o legislación vigente.

5.3. Elaboración de planes de calidad.

Se deben seguir los siguientes pasos para la elaboración del plan de calidad del proyecto:

- a) Elaborar el diagrama de flujo del proyecto (ver 5.2) .
- b) Elaboración del plan de calidad.

El Gerente de Aseguramiento de Calidad debe elaborar el plan de calidad solicitando la participación del Gerente de Proyecto para su realización, el cual se debe elaborar en base al diagrama de flujo del proyecto, y al Procedimiento para elaborar planes de calidad, Código AC-03-004,

En el plan de calidad se deben indicar las medidas necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y del Sistema de Aseguramiento de Calidad, así como identificar las etapas del proyecto y los controles que se aplicarán al mismo, para lograr los resultados esperados.

Los planes de calidad se deben establecer por cada proyecto y donde sea conveniente pueden contemplar etapas específicas del proyecto.

Se deben revisar y actualizar los planes de calidad cuando se presente uno o más de los siguientes casos:

- Las especificaciones del proyecto son modificadas.
- El proceso del proyecto es modificado.

5.4. Cumplimiento a las especificaciones del servicio.

Para el cumplimiento de los requisitos especificados el Gerentes de Proyecto y el Gerente de Aseguramiento de Calidad deben considerar las siguientes actividades conforme sea aplicable:

- La identificación y adquisición de cualquier control de los procesos del servicio, incluyendo equipo de medición y prueba, dispositivos, recursos y habilidades requeridas del personal involucrado en estas actividades para lograr la calidad requerida.
- Asegurar la compatibilidad de los procesos del servicio con las especificaciones y/o requerimientos establecidos en el contrato.
- La actualización de las técnicas de control de calidad incluyendo el desarrollo de nueva instrumentación donde aplique.
- La identificación de las verificaciones adecuadas en las etapas apropiadas durante el desarrollo de la inspección y verificación del servicio.
- La identificación y control de los registros de calidad que dan la evidencia del desarrollo de las actividades identificadas en el plan de calidad.

CODIGO AC-01-010	EDICION 1	NIVEL DE REVISION N/A	PAGINA 3 de 5						
<table><tr><td>CODIGO</td><td>EDICION</td><td>N. REVISION</td></tr><tr><td>AC-FO-003</td><td>1</td><td>N/A</td></tr></table>				CODIGO	EDICION	N. REVISION	AC-FO-003	1	N/A
CODIGO	EDICION	N. REVISION							
AC-FO-003	1	N/A							

 Estudios • Proyectos • Supervisión • Certificación	PROCEDIMIENTO DE PLANEACION DE LA CALIDAD DESARROLLO, TECNOLOGIA Y PLANEACION S.A. DE C.V.
---	--

El Gerente de Proyecto debe llenar el formato “Cumplimiento a las especificaciones del servicio”, cuando aplique [Anexo “D”](#) en donde se debe evidenciar como se cumplen las especificaciones del servicio.

Algunas de las actividades mencionadas anteriormente son consideradas en el proceso de elaboración del plan de calidad (ver 5.4).

5.5. Preparación de la aplicación del sistema de calidad.

El Gerente de Aseguramiento de Calidad debe preparar la aplicación del sistema de calidad en los proyectos específicos mediante un programa de implantación, el cual, mencione las actividades como: capacitación, sensibilización, elaboración de procedimientos, implantación etc., mostrando claramente la planeación en fechas y responsables. Se deben tomar en cuenta los requisitos para la implantación del sistema tales como recursos necesarios de personal y equipo.

Cada vez que se inicie un nuevo proyecto se debe planear como se aplicara el sistema de calidad.

Una vez realizados los procedimientos documentados se debe verificar la efectividad de los mismos. Se puede usar para tal fin el formato “Verificación de efectividad de procedimientos” [Anexo “B”](#), o la realización de auditorías internas. Este formato únicamente lo puede usar el Gerente de Aseguramiento de Calidad.

5.6. Realización de acciones para mejorar la calidad del servicio.

Con un enfoque de mejora abarcando todas las Áreas y todos los niveles de **DTP Consultores**, se pueden realizar acciones de mejora que surgan de recomendaciones o sugerencias internas o externas, con el fin de incrementar la efectividad y la eficiencia de las actividades realizadas y proveer beneficios adicionales a **DTP Consultores** como a sus clientes. Cualquier proyecto de mejora debe estar sustentando con la evidencia respectiva.

5.7. Operación del sistema de calidad.

La manera genérica de cómo se planea debe operar el sistema de calidad de **DTP Consultores** se muestra en el diagrama de flujo “Operación del sistema de calidad”, [Anexo “C”](#). En este diagrama se observa que la planeación realizada para la calidad del servicio es consistente con todos los otros requisitos del sistema de calidad y se adapta a la forma de trabajo de **DTP Consultores**.

6. Referencias.

6.1. Manual de calidad, Código AC-MAC-001.

6.2. Procedimiento maestro para elaborar procedimientos, Código AC-01-001.

6.3. Procedimiento para el control de documentos y datos, Código AC-01-002.

CODIGO AC-01-010	EDICION 1	NIVEL DE REVISION N/A	PAGINA 4 de 5
CODIGO AC-FO-003	EDICION 1	N. REVISION N/A	

 Estudios • Proyectos • Supervisión • Certificación	PROCEDIMIENTO DE PLANEACION DE LA CALIDAD DESARROLLO, TECNOLOGIA Y PLANEACION S.A. DE C.V.
---	--

7. Anexos.

Anexo	Descripción	Código
A	Especificaciones del servicio.	AC-FO-010
B	Verificación de efectividad de procedimientos.	AC-FO-024
C	Diagrama de flujo "Operación del sistema de calidad".	-----
D	Cumplimiento a las especificaciones del servicio	AC-FO-031

8. Registros de calidad.

Descripción	Código
Verificación de efectividad de procedimientos.	AC-FO-024
Cumplimiento a las especificaciones del servicio	AC-FO-031

9. Distribución.

Este procedimiento se distribuye en forma controlada con acuse de recibo al Director General y a todos los Gerentes de **DTP Consultores**.

CODIGO AC-01-010	EDICION 1	NIVEL DE REVISION N/A	PAGINA 5 de 5						
			<table><tr><td>CODIGO</td><td>EDICION</td><td>N. REVISION</td></tr><tr><td>AC-FO-003</td><td>1</td><td>N/A</td></tr></table>	CODIGO	EDICION	N. REVISION	AC-FO-003	1	N/A
CODIGO	EDICION	N. REVISION							
AC-FO-003	1	N/A							

ANEXO “A”

**Estudios ● Proyectos ● Supervisión ● Certificación**

ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

DESARROLLO, TECNOLOGIA Y PLANEACION S.A. DE C.V.

PROYECTO:

CODIGO DEL PROYECTO

Especificaciones

Fecha de emisión:

	NOMBRE	FIRMA	PUESTO
ELABORO			
REVISO			
APROBO			

CODIGO	EDICION	NIVEL DE REVISION	PAGINA
--------	---------	-------------------	--------

CODIGO	EDICION	N. REVISION
AC-FO-010	1	N/A

ANEXO "B"

 DTP CONSULTORES Estudios • Proyectos • Supervisión • Certificación	VERIFICACION DE EFECTIVIDAD DE PROCEDIMIENTOS
DESARROLLO, TECNOLOGIA Y PLANEACION S.A. DE C.V.	

PROCEDIMIENTO:	CODIGO DEL PROCEDIMIENTO
-----------------------	---------------------------------

VERIFICACION DE EFECTIVIDAD		
	SI	NO
SE OBSERVA QUE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS CUMPLEN CON EL PROCEDIMIENTO.	☐	☐
LOS REGISTROS DE CALIDAD DEL PROCEDIMIENTO SE ESTAN LLEVANDO CORRECTAMENTE.	☐	☐
LAS PERSONAS IMPLICADAS EN UNA ACTIVIDAD DEL PROCEDIMIENTO CONOCEN Y MANEJAN EL PROCEDIMIENTO EN CUESTION.	☐	☐
EL PROCEDIMIENTO A SERVIDO PARA EL MEJOR DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES.	☐	☐
SE CUMPLE EL OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO	☐	☐

OBSERVACIONES

LA VERIFICACION PRACTICADA AL PROCEDIMIENTO TUVO UN RESULTADO DE ☐ APROBADO (EFECTIVO). ☐ RECHAZADO (NO EFECTIVO).	
VERIFICO:	FECHA:

ANEXO "C".



Estudios • Proyectos • Supervisión • Certificación

DIAGRAMA DE FLUJO SECUENCIA E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE CALIDAD

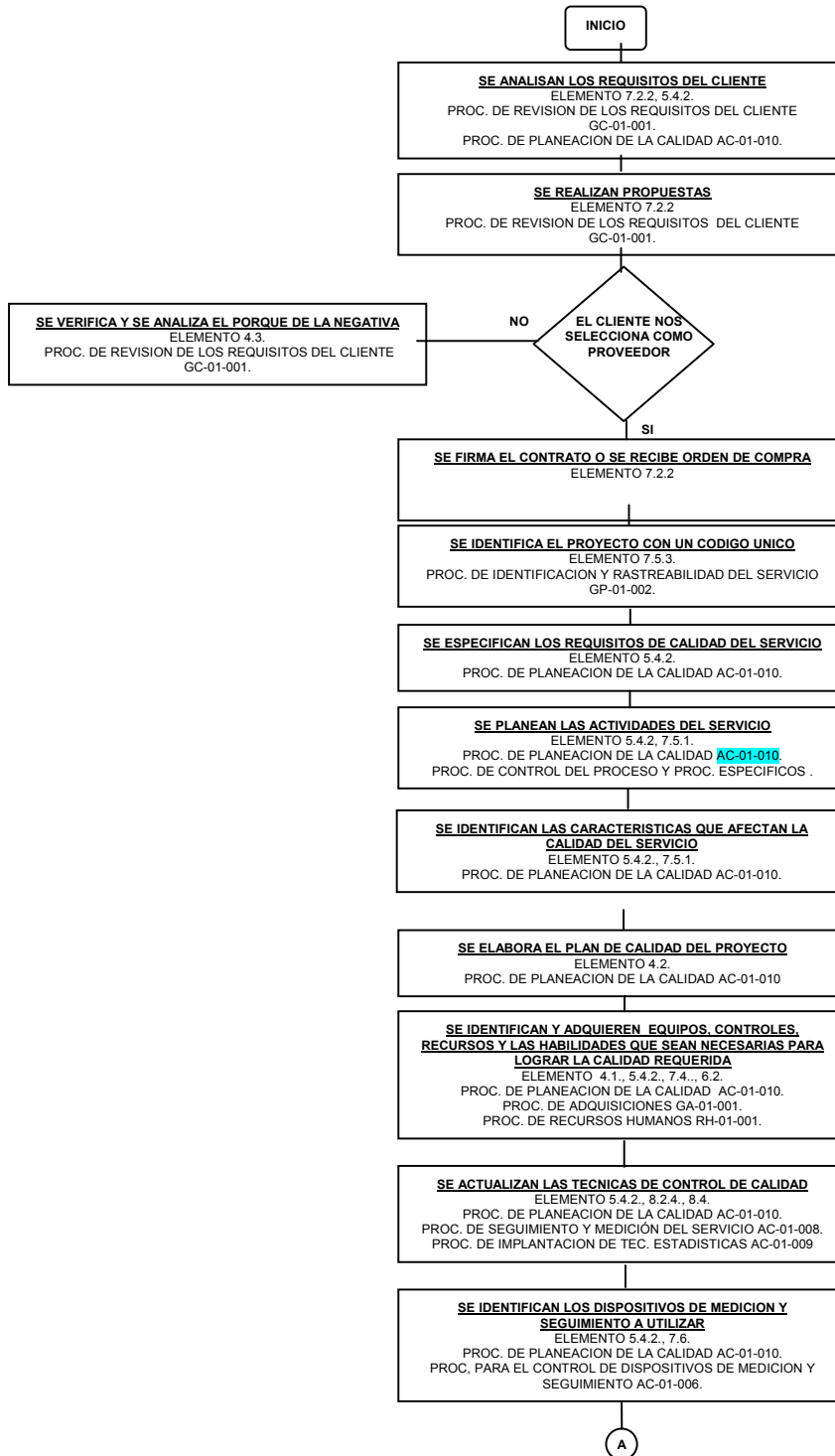
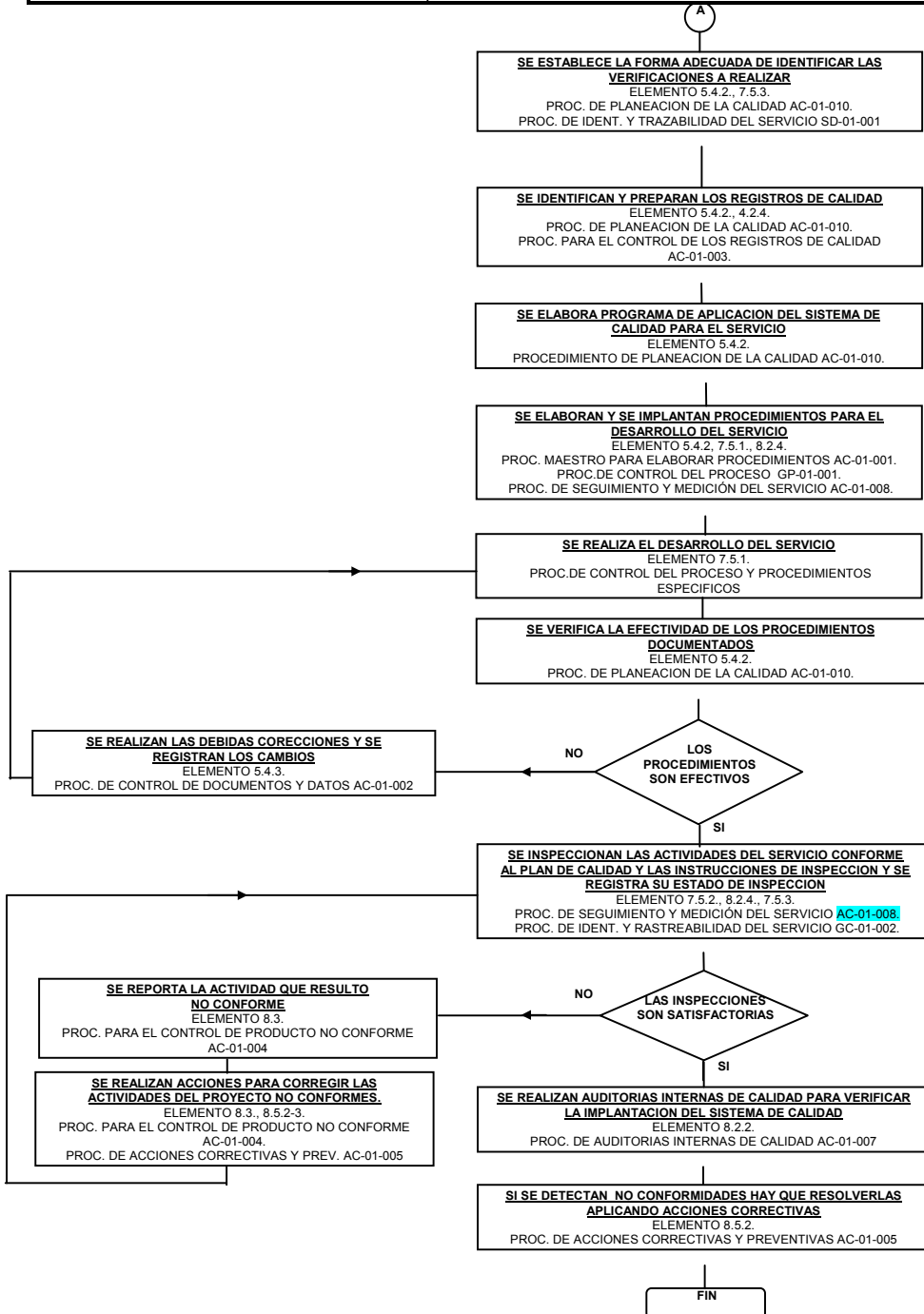


DIAGRAMA DE FLUJO SECUENCIA E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE CALIDAD



ANEXO "D".

 Estudios • Proyectos • Supervisión • Certificación	CUMPLIMIENTO A LAS ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO
---	--

PROYECTO:	CODIGO DEL PROYECTO
-------------------------	----------------------------

Especificación	Forma de cumplimiento

Elaboró:

(Nombre y firma)

CODIGO	EDICION	N. REVISION
AC-FO-031	1	N/A