



AGRICULTURA
SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL



SEGALMEX
SEGURIDAD ALIMENTARIA MEXICANA

LICONSA

Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

**DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN, DIRECCIÓN COMERCIAL, PLANTAS INDUSTRIALES Y
LABORATORIOS DE CONTROL DE CALIDAD**

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**“MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y
LABORATORIOS SUCURSALES”**

CLAVE:

DP-MSGC-500-01

FECHA DE LA PRIMERA EMISIÓN: 09 de Agosto del 2010

REVISIÓN: 08

FECHA DE REVISIÓN: 19 de Septiembre del 2019

VIGENTE A PARTIR DEL: 22 de Octubre del 2019

<p>Elaboró:</p>  <p>Ing. Alfredo Plascencia Beltrán Representante de la Alta Dirección ante el SGC-MLS</p>	<p>Revisó y Aprobó Contenido:</p>  <p>Mtro. Alan Benjamín Torres Sánchez Presidente del Comité Central de Calidad</p>	<p>Autorizó su Emisión:</p>  <p>Mtro. Bernardo Fernández Sánchez Director de Producción y Figura de la Alta Dirección ante el SGC-MLS</p>
---	--	--

ORIGINAL



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

ÍNDICE

PARTE I

ESQUEMA MULTISITIOS

(SUSTENTADO EN LA NORMA NMX-CC-9001-IMNC-2015)

No.	C A P Í T U L O	HOJA
0	INTRODUCCIÓN.	8
1.0	OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN.	9
1.1	OBJETIVO.	9
1.2	CAMPO DE APLICACIÓN.	9
2.0	DESCRIPCIÓN FUNCIONAL.	10
2.1	RESEÑA DE LICONSA.	10
2.2	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LA QUE SE DESARROLLA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES.	11
2.3	FIGURA DE LA ALTA DIRECCIÓN.	16
2.4	ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL ESQUEMA MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES.	16
3.0	DECLARATORIAS DE INTENCIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN.	22
3.1	ENUNCIADO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL.	22
3.2	ENUNCIADO DE LA VISIÓN INSTITUCIONAL.	23
3.3	OBJETIVOS INSTITUCIONALES.	23
3.4	POLÍTICA DE CALIDAD DEL ESQUEMA MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES	24
3.5	OBJETIVOS DE LA CALIDAD DEL ESQUEMA MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES.	24



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

No.	C A P Í T U L O	HOJA
4.0	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.	26
4.1	COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO.	26
4.2	COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.	27
4.3	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES.	29
4.4	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES, Y SUS PROCESOS.	33
5.0	LIDERAZGO.	42
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO.	42
5.2	POLÍTICA.	43
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.	44
6.0	PLANIFICACIÓN.	45
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.	45
6.2	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.	46
6.3	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.	47
7.0	APOYO.	47
7.1	RECURSOS.	47
7.2	COMPETENCIA.	51
7.3	TOMA DE CONCIENCIA.	52
7.4	COMUNICACIÓN.	52
7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA.	54
8.0	OPERACIÓN.	57
8.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.	57
8.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.	59
8.3	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.	61
8.4	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.	61



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

No.	C A P Í T U L O	HOJA
8.5	PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO.	63
8.6	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.	66
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS (PRODUCTO Y TRABAJOS DE ENSAYO) NO CONFORMES.	66
8.8	PROGRAMAS DE PRERREQUISITOS (PPR).	68
8.9	PASOS PRELIMINARES PARA PERMITIR EL ANÁLISIS DE PELIGROS.	70
8.10	DIAGRAMAS DE FLUJO, ETAPAS DEL PROCESO Y MEDIDAS DE CONTROL.	71
8.11	ANÁLISIS DE PELIGROS.	72
8.12	ESTABLECIMIENTO DE LOS PROGRAMAS DE PRERREQUISITOS OPERATIVOS (PPR OPERATIVOS).	74
8.13	ESTABLECIMIENTO DEL PLAN HACCP.	75
8.14	ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN PRELIMINAR Y DE LOS DOCUMENTOS QUE ESPECIFICAN LOS PPR Y EL PLAN HACCP.	77
8.15	PLANIFICACIÓN DE LA VERIFICACIÓN DE LAS ACCIONES DE INOCUIDAD.	77
8.16	PRODUCTOS POTENCIALMENTE NO INOCUOS Y EVALUACIÓN PARA SU LIBERACIÓN.	77
9.0	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.	78
9.1	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.	78
9.2	AUDITORÍA INTERNA.	81
9.3	REVISIONES POR LA ALTA DIRECCIÓN Y REVISIONES DIRECTIVAS Y REVISIONES GERENCIALES.	83
10.0	MEJORA.	86
10.1	GENERALIDADES.	86
10.2	ACCIONES CORRECTIVAS	86
10.3	MEJORA CONTINUA.	88
11.0	DOCUMENTOS GENÉRICOS MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES.	88
12.0	REFERENCIAS NORMATIVAS.	89



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

PARTE II

ESQUEMA DE LABORATORIOS SUCURSALES (SUSTENTADO EN LA NORMA NMX-EC-17025-IMNC-2018)

No.	C A P Í T U L O	HOJA
0	INTRODUCCIÓN.	91
1.0	OBJETIVO, CAMPO DE APLICACIÓN Y ALCANCE DEL ESQUEMA DE LABORATORIOS SUCURSALES.	91
1.1	OBJETIVO.	91
1.2	CAMPO DE APLICACIÓN.	91
1.3	ALCANCE.	91
2.0	REFERENCIAS NORMATIVAS.	92
3.0	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.	92
4.0	REQUISITOS GENERALES.	92
4.1	IMPARCIALIDAD.	92
4.2	CONFIDENCIALIDAD.	93
5.0	REQUISITOS RELATIVOS A LA ESTRUCTURA.	94
6.0	REQUISITOS RELATIVOS A LOS RECURSOS.	95
6.1	GENERALIDADES.	95
6.2	PERSONAL.	96
6.3	INSTALACIONES Y CONDICIONES AMBIENTALES.	96
6.4	EQUIPAMIENTO.	97
6.5	TRAZABILIDAD METROLÓGICA.	99
6.6	PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.	99
7.0	REQUISITOS DE PROCESO.	100
7.1	REVISIÓN DE SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS.	100



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

No.	C A P Í T U L O	HOJA
7.2	SELECCIÓN, VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN DE MÉTODOS.	101
7.3	MUESTREO.	102
7.4	MANIPULACIÓN DE LOS ÍTEMS DE ENSAYO O CALIBRACIÓN.	103
7.5	REGISTROS TÉCNICOS.	104
7.6	EVALUACIÓN DE LA INSERTIDUMBRE DE LA MEDICIÓN.	104
7.7	ASEGURAMIENTO DE LA VALIDÉZ DE LOS RESULTADOS.	105
7.8	INFORME DE RESULTADOS.	106
7.9	QUEJAS.	109
7.10	TRABAJO NO CONFORME.	109
7.11	CONTROL DE DATOS Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.	110
8.0	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN.	111
8.1	GENERALIDADES.	111
8.2	DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN.	111
8.3	CONTROL DE DOCUMENTOS.	111
8.4	REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN.	111
8.5	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES EN LOS LABORATORIOS.	111
8.6	MEJORA.	112
8.7	ACCIONES CORRECTIVAS.	112
8.8	AUDITORÍAS INTERNAS.	113
8.9	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.	113
---	TABLA DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DE REFERENCIA.	116



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

PARTE III

ESQUEMA DE GESTIÓN DE LA ENERGÍA (SUSTENTADO EN LA NORMA NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011)

No.	C A P Í T U L O	HOJA
--	DOCUMENTO EN ELABORACIÓN	117

HISTORIAL DE CAMBIOS

	HISTORIAL DE CAMBIOS	118
--	-----------------------------	------------



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

PARTE I

ESQUEMA MULTISITIOS

(SUSTENTADO EN LA NORMA NMX-CC-9001-IMNC-2015)

Liconsa, S.A. de C.V. (en adelante “**Liconsa**”), es una empresa de participación estatal mayoritaria dependiente de la Secretaría de Desarrollo Social (en adelante “**SEDESOL**”), constituida por el Gobierno Federal como un instrumento de apoyo social para el combate a la pobreza. La función primordial de **Liconsa** es la de **procesar, distribuir y comercializar** leche de **Calidad**, en la debida **Cantidad**, con la **Oportunidad** necesaria y al menor **Costo** posible, cumpliendo con el marco legal y regulatorio aplicables, así como con las normas y parámetros establecidos por la propia Entidad.

0 INTRODUCCIÓN.

El presente manual establece los lineamientos para que se establezca, implemente y mantenga el **Sistema de Gestión de la Calidad Multisitios y Laboratorios Sucursales** (en adelante **SGC-MLS**), con el objeto de garantizar que se satisfagan las necesidades de nuestros Clientes y de otros grupos de interés (como la Sociedad, el Gobierno, el Consejo de Administración u Órgano de Gobierno de Liconsa, el Personal de todos los niveles de la Organización y los Proveedores).

La **Dirección de Producción**, en donde se ubica a la **Figura de la Alta Dirección** ante el **SGC-MLS**, es un Área Corporativa de **Liconsa** cuya función se orienta a regular los diferentes aspectos relacionados con la industrialización de productos lácteos y crema (como un subproducto), en las **diez Plantas Industriales** de la empresa.

En la **Dirección de Producción**, la Dirección Comercial, y las **diez Plantas Industriales, incluidos sus respectivos Laboratorios de Control de Calidad (Sitios de Trabajo** en el Modelo de Gestión), se mantiene documentado el **SGC-MLS** de acuerdo a los requisitos establecidos en las normas nacionales **NMX-CC-9001-IMNC-2015**, **NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011** y **NMX-EC-17025-IMNC-2018**, cuyo modelo está descrito en el presente documento. Asimismo, mantienen orientación con lo establecido en la norma oficial nacional **NOM-251-SSA1-2009**, en aquellos aspectos relacionados con la inocuidad alimentaria, fomentando con ello el desarrollo de prácticas que aseguran la calidad e inocuidad de los productos que se elaboran en **Liconsa**.

Este Manual es un instrumento en el que se describen los aspectos sustantivos sobre los que se apoya el **SGC-MLS**, y cuya elaboración responde a la necesidad de fomentar continuamente la eficiencia y eficacia de sus procesos incluyendo los de mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente, los legales, los regulatorios y los normativos aplicables.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

1.0 OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

1.1 OBJETIVO.

Dar a conocer las bases, lineamientos y alcances que rigen el funcionamiento del **SGC-MLS**, a todo el personal de la **Dirección de Producción**, de la **Dirección Comercial** (incluyendo a los 4 Subsitios que la integran, conforme a lo que se señala en el **Apartado No. 4.3.2 de la Parte I** de este documento) y de las **diez Plantas Industriales** de **Liconsa**, incluyendo a sus **Laboratorios de Control de Calidad**, denominando a todos los anteriores como **Sitios de Trabajo**. Lo anterior se logra mediante:

- a) La aplicación de los requisitos de las normas mexicanas que se mencionan en el **Apartado No. 1.2** de la **Parte I** de este documento.
- b) El establecimiento de un Sistema eficaz de Gestión para la Calidad, que permita el desarrollo de otros modelos, como el cuidado del Medio Ambiente, la Seguridad y la Salud en el Trabajo, la Equidad de Género y la Responsabilidad Social, entre otros.
- c) La identificación de los procesos involucrados en su alcance.
- d) La identificación de los distintos tipos de documentos que son usados.
- e) La descripción de los procesos y su interacción identificados para el **SGC-MLS**.
- f) Una secuencia lógica en los procesos que desarrolla Liconsa, que permita el entendimiento de las partes interesadas.
- g) Lineamientos para dar a conocer la Política de la Calidad a todo el personal de la Dirección de Producción, de la Dirección Comercial y de las diez Plantas Industriales.
- h) La demostración de que los diez Laboratorios de Control de Calidad han adoptado el **SGC-MLS**, son técnicamente competentes y son capaces de generar resultados válidos y confiables.
- i) La operación, mantenimiento y actualización de un **Esquema de Inocuidad Alimentaria** basado en la **NOM-251-SSA1-2009**, para asegurar que los productos elaborados sean inocuos para el consumidor.
- j) La operación, mantenimiento y actualización de un **Esquema de Gestión de la Energía** para contribuir a la productividad y a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

1.2 CAMPO DE APLICACIÓN.

Este **Manual del Sistema de Gestión de la Calidad Multisitios y Laboratorios Sucursales** (en adelante **MSGC-MLS**), se documentó en apego a los requisitos establecidos en las normas nacionales **NMX-CC-9001-IMNC-2015**, **NOM-251-SSA1-2009**, **NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011** y **NMX-EC-17025-IMNC-2018**, para desarrollarse, implementarse y mantenerse en los procesos que forman parte del alcance declarado para el **SGC-MLS**.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

2.0 DESCRIPCIÓN FUNCIONAL.

2.1 RESEÑA DE LICONSA.

La historia del **Programa de Abasto Social de Leche** se remonta hacia el año 1944. Se trata de una empresa que desde su creación hasta la actualidad, ha tenido como tarea esencial producir, distribuir y comercializar, a precios accesibles, leche de vaca, ya sea líquida o en polvo, destinada al apoyo de algunos **Programas Sociales** dirigidos a la población de escasos recursos de nuestro país, y en especial a los niños menores de 12 años, cuyos padres observen condiciones de pobreza.

Para **Liconsa**, la búsqueda de utilidades económicas como resultado de su actividad industrial, no representa un propósito sustantivo; más bien, lo que se busca es ser una empresa **de evidente contenido social para la población mexicana**.

Su tarea esencial es la de contribuir al combate de la desnutrición de los mexicanos pertenecientes a familias de escasos recursos económicos, a través de la producción, distribución y comercialización de leche fortificada de elevada calidad a precio subsidiado, siendo su principal objetivo el consolidarse como agente **coadyuvante de desarrollo de capital humano en nuestro país**.

Liconsa distribuye su producto a millones de niños de hasta 12 años de edad, así como de otros sectores de la población vulnerable, como mujeres en estado de gestación y lactancia y mujeres de 45 a 59 años, enfermos crónicos, discapacitados y adultos de 60 y más años.

Toda la leche del Programa de Abasto Social de **Liconsa** está fortificada con hierro, zinc, ácido fólico y vitaminas A, C, D, B₂ y B₁₂, nutrientes de los que la dieta de un gran número de mexicanos, especialmente niños, acusan un importante déficit.

Pero además de operar su Programa de Abasto Social, **Liconsa** desarrolla otras líneas de productos comerciales como leche entera UHT, leche entera Frisia, envasado de leches en polvo, y la crema a granel como subproducto del proceso de descremado.

Con el propósito de llevar a cabo su tarea, **Liconsa** cuenta con un Corporativo u Oficina Central y 31 Programas de Abasto Social que se ubican en cada Entidad Federativa del interior de la República Mexicana y 2 en la Zona Metropolitana. De los Centros de Trabajo antes citados, 23 son sólo Programas de Abasto Social y los 10 restantes son unidades con Infraestructura Industrial (Plantas Industriales relacionadas en el **Apartado 4.3.2** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**).



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

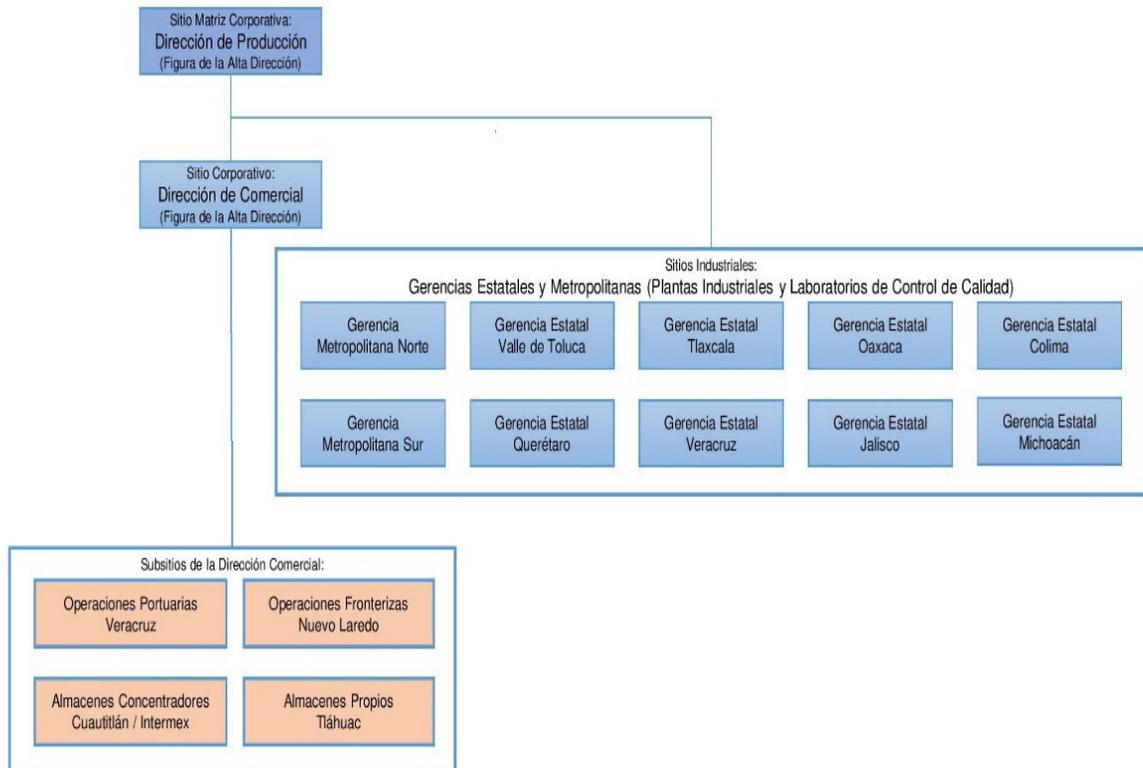
19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

2.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL EN LA QUE SE DESARROLLA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES.

El *Organigrama funcional* en el que se desarrolla el **SGC-MLS**, se muestra en la siguiente figura:





Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

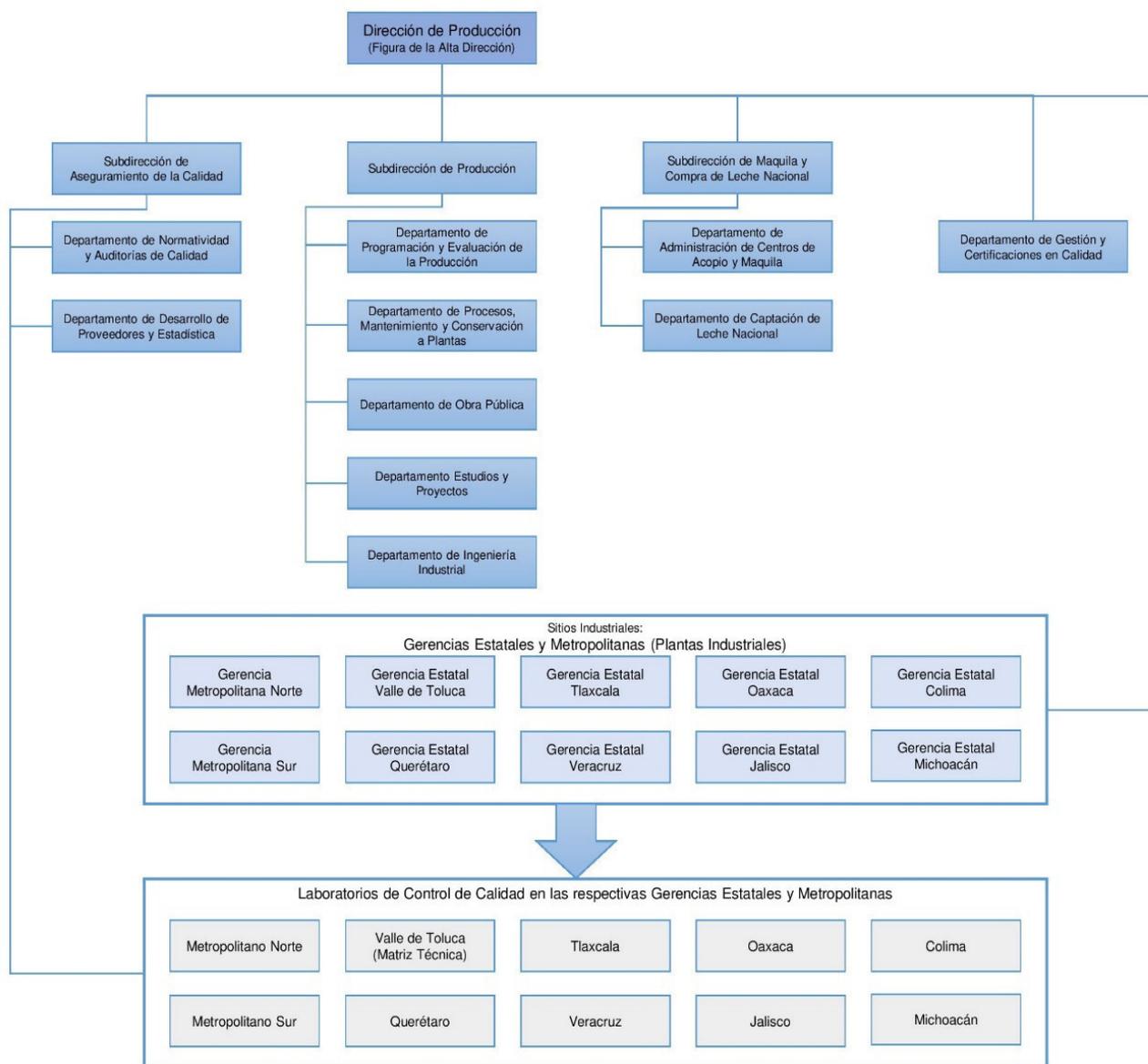
19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

2.2.1 PARA EL ESQUEMA GESTIÓN MULTISITIOS.

a) El Organigrama particular de la Dirección de Producción se muestra en la siguiente figura:





Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

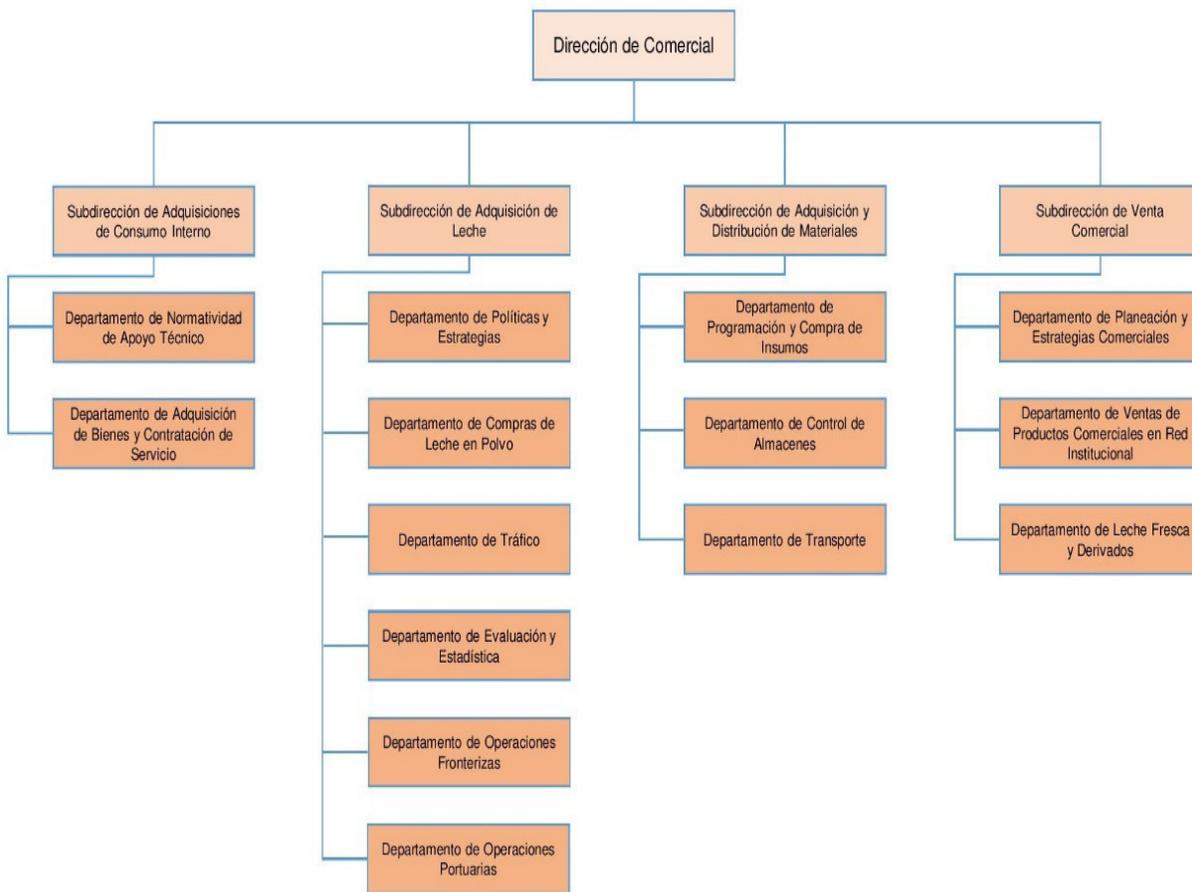
Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

b) El Organigrama particular de la Dirección Comercial se muestra en la siguiente figura:



c) Los organigramas complementarios de cada una de las Plantas Industriales, se encuentran disponibles en el **Manual de Organización de los Laboratorios de Liconsa**, cuya clave es: **DP-MORG-500-01**, así como en sus respectivos Departamentos de Relaciones Industriales. (Ver página 12)

La **Figura de la Alta Dirección ante el SGC-MLS** (ver **Apartado 2.3** de este **MSGC-MLS**), tiene nombrado a su Representante de la Alta Dirección ante dicho modelo (ver **Apartado 2.4.2** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**), el cual tiene conferidas las facultades necesarias para decidir aspectos generales relacionados con el funcionamiento del esquema.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

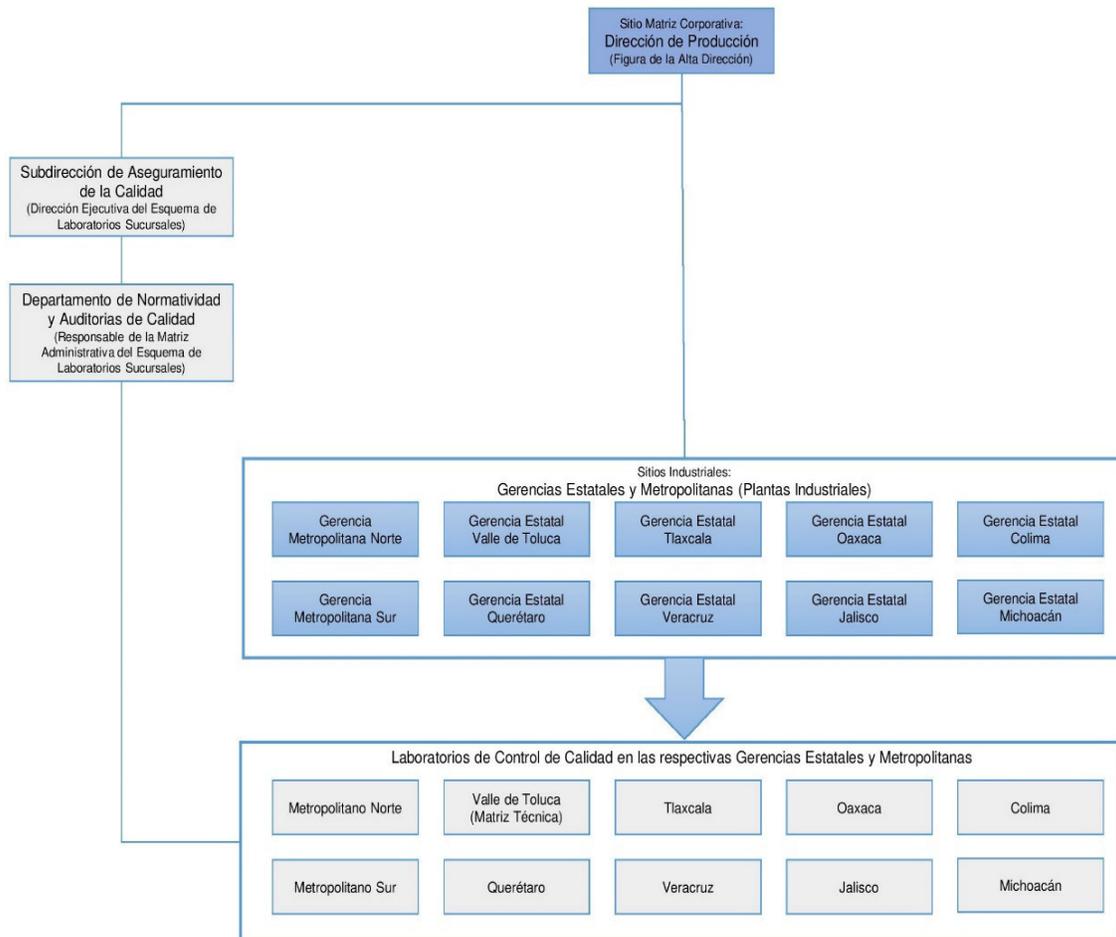
Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

2.2.2 PARA EL ESQUEMA DE LABORATORIOS SUCURSALES.

El alcance de esta Acreditación está definido para cada uno de los Laboratorios de Control de Calidad. Bajo su esquema, la Dirección de Producción es la **Matriz Administrativa**, el Laboratorio de Control de Calidad de la Gerencia Estatal Valle de Toluca es la **Matriz Técnica**, y los restantes nueve Laboratorios de Control de Calidad son **Laboratorios Sucursales**.

El *Organigrama General* en el que se desarrolla el **Esquema de Laboratorios Sucursales**, se muestra en la siguiente figura:





Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

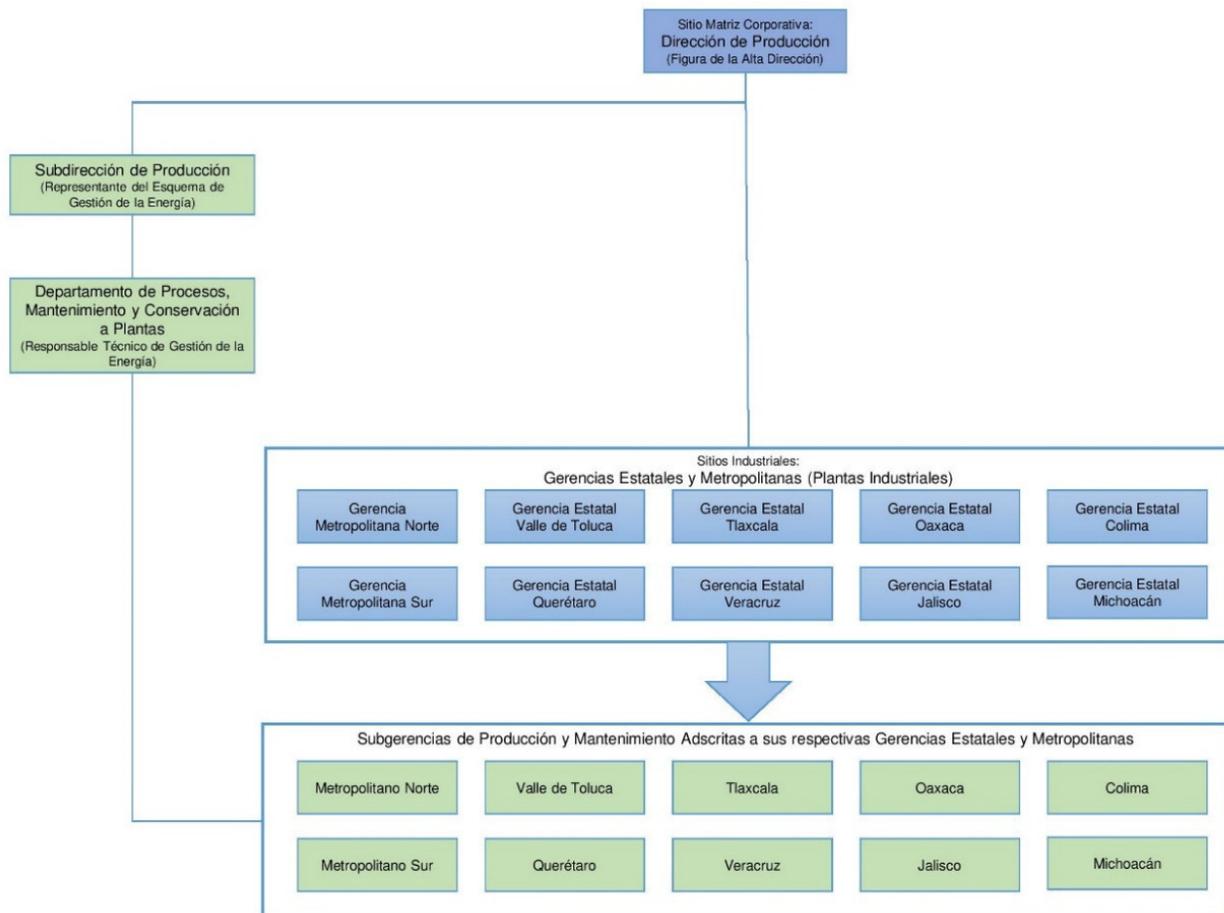
Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

2.2.3 PARA EL ESQUEMA GESTIÓN DE LA ENERGÍA.

El alcance del esquema de gestión de la energía se define sobre la estructura organizacional vigente. Los Gerentes Estatales y Metropolitanos, por conducto de las Subgerencias de Producción y Mantenimiento, y de los Departamentos de Mantenimiento a Planta, conforman los **Equipos de Gestión de la Energía, representados a nivel central por la Figura de la Alta Dirección a través del Representante Directivo del Esquema de Gestión de la Energía.**

El *Organigrama General* en el que se desarrolla el **Esquema de Gestión de la Energía**, se muestra a continuación:





Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

2.3 FIGURA DE LA ALTA DIRECCIÓN.

La Figura de la **Alta Dirección** ante el **SGC-MLS**, está representada por el **Director de Producción Corporativo**, quien tiene entre sus funciones la **Responsabilidad Legal** de las actividades que se llevan a cabo en el **SGC-MLS**.

En la Dirección Comercial su representante ante el **SGC-MLS** es el Director de esta área y en las diez **Plantas Industriales**, sus Representantes, son sus respectivos **Gerentes**, quienes son encargados de replicar el compromiso de la Alta Dirección en sus correspondientes Centros de Trabajo.

La Figura de la Alta Dirección, y en extensión, el Director Comercial y los Gerentes de Plantas Industriales, tienen como compromiso alcanzar un adecuado desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora continua de la eficacia del **SGC-MLS**, mediante las acciones que se describen en el **Apartado 5.0** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**.

2.4 ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL ESQUEMA MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES.

La estructura funcional del SGC-MLS, se muestra en la imagen siguiente:



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

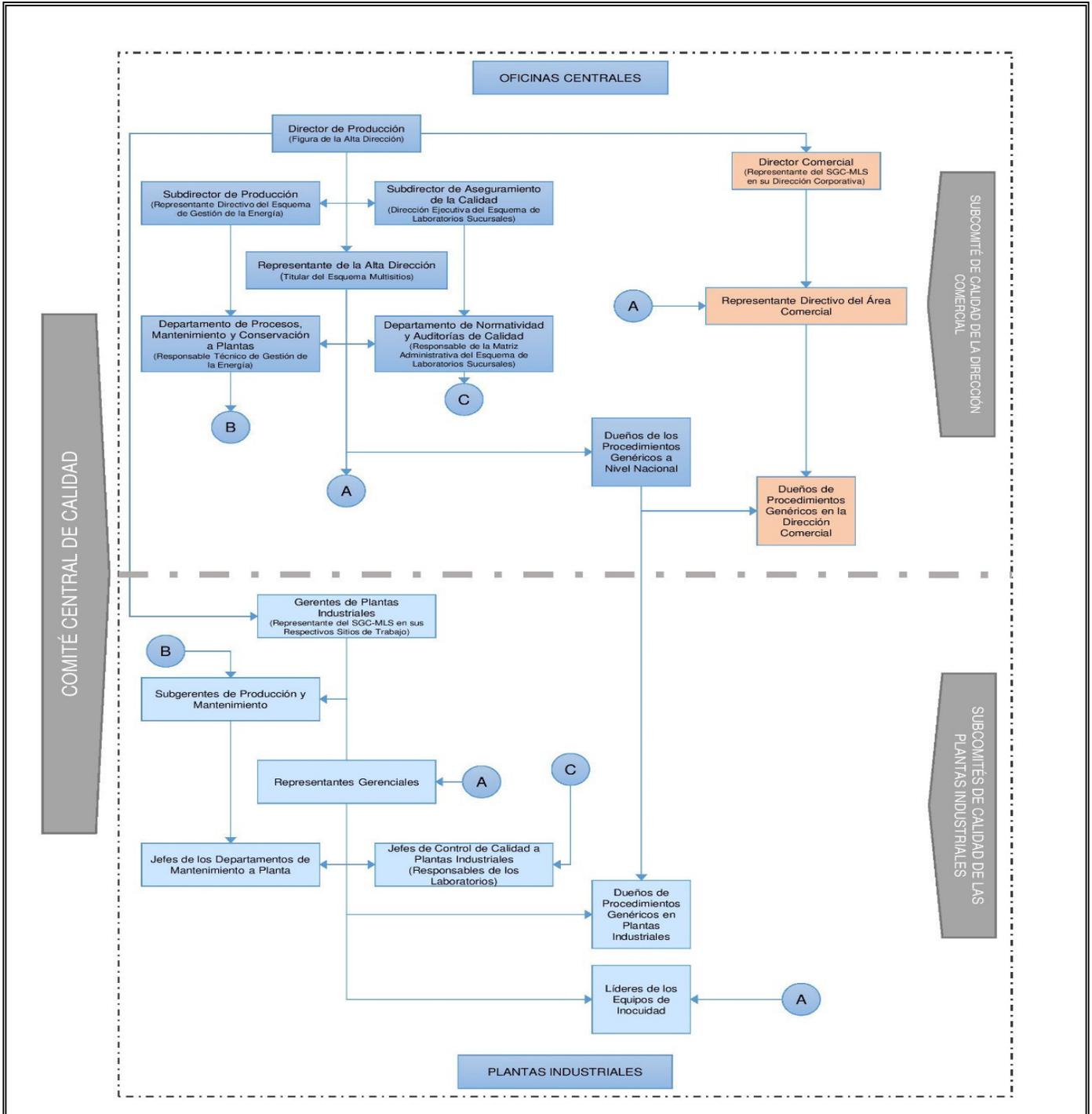
08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019





Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019**2.4.1 COMITÉ CENTRAL DE CALIDAD Y SUBCOMITÉS DE CALIDAD.**

En la Dirección de Producción se tiene instaurado el **Comité Central de Calidad**, órgano colegiado y multidisciplinario con facultades de revisión y aprobación de los asuntos más relevantes relacionados con el desarrollo, implementación y mantenimiento del **SGC-MLS**. Análogamente, en la Dirección Comercial y en cada Planta Industrial se cuenta con un **Subcomité de Calidad**, con facultades homólogas dentro de sus respectivos ámbitos de actuación locales.

El funcionamiento del **Comité Central de Calidad** y de los **once Subcomités de Calidad**, se encuentran regulados a través de los siguientes documentos:

DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO QUE REGULA LAS ACTIVIDADES DEL COMITÉ O SUBCOMITÉS DE CALIDAD	
	CLAVE	NOMBRE
Comité Central de Calidad de la Dirección de Producción	DP-PO-510-01	Procedimiento de Actividades del Comité Central de Calidad
Subcomité de Calidad de la Dirección Comercial	DC-CC-510-01	Integración y Funcionamiento del Subcomité de Calidad.
Subcomité de Calidad de la Gerencia Metropolitana Norte	MN-PO-423-01	Procedimiento de Actividades del Subcomité de Calidad
Subcomité de Calidad de la Gerencia Metropolitana Sur	MO-GMS-01	Función relacionada en el Manual de Organización Interno de la GMS
Subcomité de Calidad de la Gerencia Estatal Colima	CO-PO-423/510-01	Procedimiento de Actividades del Subcomité de Calidad
Subcomité de Calidad de la Gerencia Estatal Jalisco	JA-PO-510-01	Procedimiento de Actividades del Subcomité de Calidad
Subcomité de Calidad de la Gerencia Estatal Michoacán	MI-PO-510-01	Actividades del Subcomité de Calidad
Subcomité de Calidad de la Gerencia Estatal Oaxaca	OA-IN-510-02	Instructivo del Subcomité de Calidad
Subcomité de Calidad de la Gerencia Estatal Querétaro	QR-MC-500-01	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad Multisitios Gerencia Estatal Querétaro.
Subcomité de Calidad de la Gerencia Estatal Tlaxcala	TX-PO 510-01	Procedimiento de Actividades del Subcomité de Calidad
Subcomité de Calidad de la Gerencia Estatal Valle de Toluca	VT-IN-423-02	Instructivo del Subcomité de Calidad
Subcomité de Calidad de la Gerencia Estatal Veracruz	VE-PO-510-01	Procedimiento de Actividades del Subcomité de Calidad



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

En cada Comité y Subcomité de Calidad, se tienen nombrados a un Presidente, a un Secretario, Vocales Titulares y Suplentes. El número de integrantes y la asignación de los encargos antes citados, queda dentro del ámbito de decisión de cada Centro de Trabajo.

2.4.2 REPRESENTANTE DE LA ALTA DIRECCIÓN Y REPRESENTANTES DIRECTIVOS O GERENCIALES DE LOS SITIOS DEL SISTEMA.

El **Representante de la Alta Dirección** es nombrado por la **Alta Dirección**. Tiene adscripción en la **Dirección de Producción Corporativa**, y su marco de autoridad y responsabilidad se extiende a los doce Sitios de Trabajo que forman parte del **Alcance del SGC-MLS** (ver **Apartado 4.3.2** de la **Parte I** del presente **MSGC-MLS**).

A su vez la Dirección Comercial y cada **Gerente de Planta Industrial**, nombra a un **Representante Directivo o Gerencial** con adscripción a sus respectivos Sitios de Trabajo, para encabezar y dirigir las actividades relacionadas con el modelo a nombre y representación suya.

El **Representante de la Alta Dirección** y los once **Representantes Directivos o Gerenciales de cada uno de los Sitios del Sistema**, tienen conferidas, independientemente de las actividades y responsabilidades inherentes a sus puestos, las funciones, responsabilidades y autoridades para:

- a) Asegurar el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora de los procesos identificados para el **SGC-MLS** en sus Centros de Trabajo, de acuerdo con los requisitos establecidos en la normatividad adoptada.
- b) Informar al Director de Producción, al Director Comercial o al Gerente de la Planta Industrial correspondiente, según proceda, sobre el desempeño que muestra el **SGC-MLS**, a fin de considerar dicho comportamiento en su revisión, y de analizar otras necesidades de mejora que pueden generar valor para el mismo.
- c) Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en el personal de todos los niveles, dentro de la Dirección de Producción, la Dirección Comercial y de las Plantas Industriales.

El **Representante Directivo del Área Comercial** y los **Representantes Gerenciales** adscritos a cada una de las diez Plantas Industriales, deben informar de manera periódica por el medio que consideren más apropiado, al homólogo de la Dirección de Producción, la información que a continuación se relaciona:

- a) Programa anual de trabajo relacionado con el desarrollo y mantenimiento del **SGC-MLS** en sus respectivos Sitios de Trabajo, así como las modificaciones que llegue a sufrir el mismo.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

- b) Informe mensual de resultados de Indicadores Estratégicos que emanan de los Objetivos de la Calidad.
- c) Cuando así se requiera, la información sobre determinados aspectos de funcionamiento del **SGC-MLS** en sus Sitios de Trabajo, cuando éstos sean requeridos por el Representante de la Alta Dirección.

2.4.3 PERSONAL DIRECTIVO DEL ESQUEMA DE LABORATORIOS SUCURSALES.

El **Personal Directivo** relacionado con el funcionamiento del **Esquema de Laboratorios Sucursales**, cuenta con un **Director Ejecutivo**, a cargo de la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad en la Matriz Administrativa; un **Responsable de la Matriz Administrativa**, adscrito al Departamento de Normatividad y Auditorías de Calidad; un **Responsable en la Matriz Técnica**, a cargo de la Jefatura del Departamento de Control de Calidad de la Gerencia Estatal Valle de Toluca; y nueve **Responsables correspondientes a los Laboratorios Sucursales**, representados por los Jefes de Control de Calidad en cada una de las restantes nueve Plantas de Liconsa (conforme a lo que se describe en el **Apartado 5.5** de la **Parte II** del presente **MSGC-MLS**).

2.4.4 EQUIPOS DE INOCUIDAD EN PLANTAS INDUSTRIALES.

Cada uno de los Gerentes de Plantas Industriales, nombra a los integrantes de su respectivo **Equipo de Inocuidad** para verificar el cumplimiento a los principios previstos en la **NOM-251-SSA1-2009**. Asimismo, designa a una persona con conocimientos en prerrequisitos de inocuidad y desarrollo de buenas prácticas de manufactura y sanidad, y que preferentemente tenga adscripción en el área de Producción o en el Laboratorio de Control de Calidad, para que funja como **Líder del Equipo de Inocuidad**, quien con independencia de otras responsabilidades, tiene conferida la responsabilidad y autoridad para:

- a) Dirigir y organizar el trabajo del Equipo de Inocuidad de su Centro de Trabajo (ver **Apartado 8.9.1** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**).
- b) Asegurar la formación y educación pertinente de los miembros del **Equipo de Inocuidad** de su Centro de Trabajo.
- c) Asegurar que se establece, implementa, mantiene y actualiza el **Esquema de Inocuidad Alimentaria**.
- d) Informar, tanto al Representante de la Alta Dirección como a su correspondiente Gerente de Planta Industrial, sobre la eficacia y adecuación del **Esquema de Inocuidad Alimentaria**.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

2.4.5 PERSONAL DIRECTIVO Y LÍDERES DE LOS EQUIPOS DEL ESQUEMA DE GESTIÓN DE LA ENERGÍA.

El Director de Producción nombra al Subdirector de Producción como **Representante del Esquema de Gestión Energética**, y al Jefe del Departamento de Mantenimiento y Conservación a Plantas como el **Responsable Técnico del Esquema de Gestión de la Energía**, ambos adscritos a la Dirección de Producción.

El Representante del Esquema de Gestión Energética, a través del Responsable Técnico, adquiere las responsabilidades y autoridad para, dirigir y administrar el Esquema de Gestión de la Energía, tanto en la Dirección de Producción como en las 10 Plantas Industriales.

En forma análoga a lo señalado en el primer párrafo de este apartado, los integrantes de los **Equipos del Esquema de Gestión de la Energía**, así como sus **Líderes**, son nombrados por cada uno de los Gerentes en sus respectivas Plantas Industriales. Los **Líderes de los Equipos del Esquema de Gestión de la Energía** en cada Planta Industrial, son personas adscritas a áreas técnicas, con conocimientos y experiencia en la materia, quienes con independencia de otras responsabilidades, tienen conferidas responsabilidades y autoridad para:

- a) Asegurarse de que se establece, implementa, mantiene y mejora el Sistema de Gestión de la Energía (en adelante: **SGen**) en su Centro de Trabajo de adscripción.
- b) Informar sobre el funcionamiento del **SGen** al Gerente de su Planta Industrial, así como al Responsable Técnico del Esquema de Gestión Energética.
- c) Asegurarse de que el **SGen** apoya a la Política de Calidad del **SGC-MLS**.
- d) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control del **SGen** son eficaces.
- e) Mantener actualizada anualmente la revisión energética, incluyendo el uso, consumo y uso significativo de la energía.
- f) Identificar y tener acceso a los requisitos legales aplicables y a otros requisitos relacionados con el con el Uso, Consumo y la Eficiencia Energética.
- g) Establecer y mantener actualizada anualmente la línea de base energética.
- h) Identificar, evaluar y dar seguimiento a los **Indicadores de Desempeño Energético** (en adelante **IDEn**), e informarlos al Gerente de la Planta Industrial y al Responsable Técnico del Esquema de Gestión Energética.
- i) Coordinar la realización de los Planes de Acción cuando no se cumplan los Objetivos y Metas Energéticas.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

2.4.6 DUEÑOS DE PROCEDIMIENTOS GENÉRICOS.

En cada uno de los doce Sitios de Trabajo, se tienen nombrados a Dueños de los siguientes **Procedimientos Genéricos** del **SGC-MLS**, cuyos procedimientos son emitidos desde la Dirección de Producción con alcance a todo su esquema de funcionamiento:

- Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades.
- Control de la Información Documentada.
- Control de las Salidas No Conformes.
- Auditorías Internas.
- Acciones Correctivas.
- Planeación Energética (excepto en la Dirección Comercial).

Estas personas tienen la encomienda de verificar que los Procedimientos Genéricos sean correctamente aplicados en cada uno de sus Sitios de Trabajo de adscripción. Las líneas de coordinación entre los Dueños de Procedimientos Genéricos de la Dirección de Producción, la Dirección Comercial y las 10 Plantas Industriales, se describen en los **Apartados 6.1, 7.5, 8.7, 9.2, y 10.2** de la **Parte I**, así como en los **Apartados 7.10 y 7.11** de la **Parte II**, y finalmente, en los **Apartados 4.5.4, 4.5.4.2, 4.6.3, 4.6.4 y 4.6.5** de la **Parte III** de este **MSGC-MLS**.

3.0 DECLARATORIAS DE INTENCIÓN DE LA ALTA DIRECCIÓN.

3.1 ENUNCIADO DE LA MISIÓN INSTITUCIONAL.

Liconsa establece el siguiente enunciado como su razón de ser o de existir:

Somos la Empresa Social que trabaja con responsabilidad social para mejorar la alimentación y nutrición de los mexicanos en pobreza, en especial con quienes presentan carencia alimentaria, con productos lácteos de la mejor calidad.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

3.2 ENUNCIADO DE LA VISIÓN INSTITUCIONAL.

Liconsa describe la siguiente orientación de su Visión:

Ser la Empresa Social del Gobierno de la República que contribuya al desarrollo del Capital Humano en la población que se ubica por debajo de la línea de bienestar.

3.3 OBJETIVOS INSTITUCIONALES.

Con base en lo establecido en el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación, Liconsa consolida los siguientes Objetivos Institucionales:

OBJETIVO	LÍNEA DE ACTUACIÓN
Procesar y comercializar leche fortificada	<ul style="list-style-type: none"> Asegurar una atención eficaz a la población objetivo del Programa de Abasto Social de Leche. Asegurar una transferencia de ingresos a la población beneficiaria del Programa de Abasto Social de Leche. Garantizar la entrega de leche fortificada y de elevada calidad a los beneficiarios del mismo programa.
Comprar leche a productores nacionales	<ul style="list-style-type: none"> Promover la reducción gradual y parcial de las necesidades de importación de leche por Liconsa.
Operar la planta productiva y los servicios de apoyo administrativo	<ul style="list-style-type: none"> Elevar la eficiencia en la operación de la planta productiva y mejorar los sistemas operativos, administrativos y de control de la entidad



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

3.4 POLÍTICA DE CALIDAD DEL ESQUEMA MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES.

En línea con la Misión, Visión y Objetivos Institucionales, la Dirección de Producción expresa la siguiente declaración como su Política de Calidad para el **SGC-MLS**:

Establecer y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad Multisitios y Laboratorios Sucursales en apego a los requisitos de las Normas NMX-CC-9001-IMNC-2015, NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011 y NMX-EC-17025-IMNC-2018, promoviendo: la mejora continua de los procesos; la competencia del personal; las mejores condiciones en la adquisición y la contratación de los servicios; el desarrollo de buenas prácticas en la fabricación de los productos; la calidad, la imparcialidad y la operación coherente en los ensayos de los laboratorios de Control de Calidad para garantizar resultados confiables; la gestión de riesgos; y el desempeño energético; todo lo anterior con objeto de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, el cumplimiento al marco legal, regulatorio y normativo aplicables, así como la conformidad con los requisitos de inocuidad de los productos y del subproducto crema que elaboramos y comercializamos en Liconsa.

3.5 OBJETIVOS DE LA CALIDAD DEL ESQUEMA MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES.

La Dirección de Producción, en coordinación con las Subdirecciones de Aseguramiento de la Calidad y de Producción, declara los siguientes Objetivos de la Calidad para el **SGC-MLS**:



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

1. Cumplir al 100% el Programa de Producción para satisfacer oportunamente los requerimientos establecidos en los Programas de Distribución.
2. Garantizar la calidad (nutrimental y de inocuidad) de los productos fabricados, cumpliendo con los estándares establecidos en la normatividad aplicable.
3. Realizar de forma anual cuando menos dos acciones de mejora continua en cada uno de los Sitios de Trabajo que forman parte del alcance del SGC-MLS.
4. Optimizar los procedimientos de contratación para la adquisición de materia prima y materiales de envase y empaque, así como satisfacer las solicitudes de las áreas usuarias mediante la adquisición de bienes y contratación de servicios de manera eficaz.
5. Garantizar el suministro oportuno de la materia prima y materiales de envase y empaque requeridos para la operación de las Plantas Industriales.
6. Cumplir las metas de comercialización de nuestra línea de productos comerciales.
7. Cumplir con las acciones para abordar riesgos y oportunidades.
8. Mejorar el Desempeño Energético, en lo que se refiere al uso y consumo de energía, así como la eficiencia energética en la operación de las Plantas Industriales.
9. Mantener la competencia del personal.
10. Mantener la satisfacción de los clientes.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

4.0 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO.

En los **Sitios de Trabajo** se desarrolla, implementa y mantiene un **SGC-MLS**, buscando mejorar continuamente su eficacia a través del cumplimiento de los requisitos de las normas y modelos vigentes declarados en el **Apartado 1.0** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**. Para ello, se determinan las **Cuestiones Internas y Externas** (como son: factores positivos o negativos, o aquellas condiciones que merecen consideración), las cuales son pertinentes para cumplir con el quehacer institucional de **Liconsa**, con su dirección estratégica y con los propósitos del propio **SGC-MLS**.

Para realizar la determinación, el seguimiento y la revisión de la información sobre estas **Cuestiones Internas y Externas**, así como para definir los **Riesgos y Oportunidades** (ver **Apartado 6.1** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**), se realiza lo siguiente:





Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

- En forma anual, durante los meses de Octubre a Diciembre, los Sitios de Trabajo realizan de manera individual un análisis estratégico situacional, en el que identifican las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, de conformidad con lo siguiente:
Para los **Factores Positivos Internos y Externos**, se delinearán estrategias a seguir para conservar y acrecentar las **Fortalezas** que poseemos, y aprovechar las **Oportunidades** que presenta el entorno a favor de **Liconsa**.

Por lo que respecta a los **Factores Negativos Internos y Externos**, se establecen planes de acción para minimizar, abatir y/o controlar el impacto de las **Debilidades** más agudas que poseemos, y de las **Amenazas** más relevantes que nos presenta el entorno en que se desenvuelve la empresa.

- Las estrategias para aprovechar las **Fortalezas** y **Oportunidades**, así como los planes de acción que se proyecten para tratar las **Debilidades** y **Amenazas**, son analizadas a intervalos definidos para su seguimiento y revisión en las Sesiones de Revisión por la Alta Dirección, las Revisiones Directivas en el Área Comercial y las Revisiones Gerenciales en Plantas Industriales, según proceda (ver **Apartado 9.3** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**), y se verifican en cuanto a su cumplimiento y eficacia, a través de las Auditorías Internas practicadas al **SGC-MLS** (ver **Apartado 9.2** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**).

4.2 **COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.**

Con objeto de valorar los efectos reales y potenciales que inciden en la capacidad de **Liconsa** para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos de clientes, así como con los legales, regulatorios y normativos aplicables a su actividad administrativa, industrial y comercial, se determinan las partes interesadas que son pertinentes para el **SGC-MLS**, así como los requisitos de cada una de éstas, de conformidad con lo que se ilustra en el cuadro siguiente:

PARTES INTERESADAS	REQUISITOS	COMPROMISOS CONTRAÍDOS
CLIENTES	Proporcionar consistentemente productos lácteos inocuos y de elevada calidad nutricional, en apego a los requisitos legales, regulatorios, normativos y contractuales aplicables a nuestro quehacer industrial, promoviendo en este quehacer el uso eficiente de la energía.	Coadyuvar a la satisfacción de las necesidades nutrimentales de la población objetivo de Liconsa que es atendida a través su Programa de Abasto Social, así como al sector atendido con los productos de su línea comercial.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

SOCIEDAD	Contribuir a la formación de capital humano en nuestro país, y el fomento del uso responsable de la energía.	Ser coadyuvante en el desarrollo de sus capacidades físicas e intelectuales de niños, niñas, personas en condición de vulnerabilidad y de otros núcleos poblacionales atendidos con los productos procesados por Liconsa .
GOBIERNO	Participar con el compromiso adquirido tanto Sectorial como Institucionalmente, en materia de abasto social, para coadyuvar en el combate a la pobreza y la desnutrición infantil, apegándose a las reglas de operación establecidas por la Federación.	Coadyuvar al logro de la Misión Sectorial e Institucional.
TRABAJADORES Y EMPLEADOS	Optimizar las funciones organizacionales del recurso humano a través del desarrollo de sus competencias, generando con ello una fuente de trabajo digna y segura como instrumento de crecimiento laboral, profesional y personal.	Generar un ambiente laboral óptimo para el desarrollo de las personas, orientado hacia una cultura de mejora continua que motive la superación individual y colectiva del Capital Laboral.
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	Promover las mejores condiciones operativas en la actividad industrial de Liconsa, y el cumplimiento al marco legal, regulatorio y normativo aplicables, apegándose al programa presupuestal, de acuerdo a las reglas de operación y normatividad establecidas para la Entidad.	Ser eficientes de manera continua en los procesos productivos, a fin de procurar el mejor balance entre calidad, cantidad, oportunidad y precio, coadyuvando con ello en la operación eficaz y transparente de la Institución.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

PROVEEDORES	<p>Consolidación y crecimientos de diversos sectores de la economía nacional.</p> <p>Oportunidad de negocio y fortalecimiento económico para proveedores diversos.</p>	<p>Desarrollar procesos transparentes, eficaces y mutuamente favorables, buscando siempre un balance que permita las mejores condiciones de pago, calidad y períodos de entrega.</p>
--------------------	--	--

El seguimiento y la revisión de la información relacionada con la satisfacción de los requisitos de las **Partes Interesadas**, se analizan en las Sesiones de Revisión por la Alta Dirección, las Revisiones Directivas en el Área Comercial o en las Revisiones Gerenciales en Plantas Industriales, según proceda (ver **Apartado 9.3** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**).

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES.

El **SGC-MLS** que se desarrolla, implementa y mantiene en la Dirección de Producción, la Dirección Comercial (incluyendo sus 4 Subsitios) y en las diez Plantas industriales de **Liconsa**, se clasifica internamente en tres esquemas de aplicación generales, que son:

- a) Esquema Multisitios.
- b) Esquema de Gestión de la Energía.
- c) Esquema de Laboratorios Sucursales.

4.3.1 LÍMITES Y APLICABILIDAD DEL ESQUEMA MULTISITIOS.

El **Esquema Multisitios**, abarca el desarrollo de dos Modelos, cuyos marcos de aplicabilidad y límites se mencionan en el cuadro siguiente:



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

No.	MODELO	SUSTENTO DE APLICABILIDAD	LÍMITES
1.	Modelo de Calidad	<p>Alcance:</p> <p>Aplica a los procesos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de materias primas, materiales de envase y empaque, bienes muebles y contratación de servicios de consumo interno; • Internación, movilización, almacenamiento y suministro de leche en polvo a Plantas Industriales; • Procesos operativos en plantas industriales, que van desde el arribo de las materias primas en almacenes, hasta la entrega de los productos terminado en los andenes de despacho, incluyendo a los procesos críticos de producción y/o envasado de polvos, descremado, rehidratado, pasteurizado y ultrapasteurizado de leche; • Análisis para las evaluaciones de calidad como laboratorios de primera parte; • Venta de leche comercial pasteurizada y ultrapasteurizada, así como del subproducto crema. • Maquila de suplementos alimenticios lácteos. • Gestión de la energía. <p>Criterio de Aplicación:</p> <p>El Modelo se sustenta en la Norma Mexicana: NMX-CC-9001-IMNC-2015</p>	<p>En la Dirección de Producción, se cubre el Proceso Estratégico y los de Apoyo que se citan en los Incisos "a" y "c.1": del Apartado 4.4.2 de la Parte I de este MSGC-MLS, en los cuales se establece como Límites las actividades inherentes a esta propia Dirección Corporativa.</p> <p>En la Dirección Comercial y sus 4 Subsitios, el modelo aplica a los procesos que van desde las adquisiciones realizadas de manera corporativa hasta la comercialización de productos terminados relacionados con el alcance declarado.</p> <p>En las Plantas Industriales: el Modelo de Calidad abarca los Procesos Claves y de Apoyo que se citan en los Incisos "b" y "c.2": del Apartado 4.4.2 de la Parte I de este MSGC-MLS, con Límites establecidos desde la recepción de materias primas, hasta la entrega de producto terminado en andén para su entrega al Área de Distribución de cada Planta.</p>



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

2.	Modelo de Inocuidad	<p style="text-align: center;">Alcance:</p> <p>Aplica a los Procesos Industriales realizados en las diez Plantas Productoras de Liconsa, S.A. de C.V.</p> <p style="text-align: center;">Criterio de Aplicación:</p> <p>El Modelo se sustenta en la Norma Oficial Mexicana: NOM-251-SSA1-2009</p>	<p>En la Dirección de Producción, se cubre el Proceso de Alta Dirección, en el cual se establece como Límite las actividades inherentes a esta propia Dirección Corporativa.</p> <p>En Plantas Industriales: el Modelo de Inocuidad aplica y extiende sus Límites a toda la infraestructura física que ocupan sus predios.</p>
----	---------------------	---	---

4.3.2 EXTENSIÓN DEL ESQUEMA MULTISITIOS.

El Esquema Multisitios, se extiende a los Sitios y Subsitios de Trabajo que abajo se describen:

SITIOS DE TRABAJO:		DOMICILIO:
OFICINA CENTRAL	DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN	Ricardo Torres No. 1, Fraccionamiento Lomas de Sotelo, Naucalpan, Estado de México. C.P. 53390
	DIRECCIÓN COMERCIAL	
PLANTAS INDUSTRIALES	GERENCIA METROPOLITANA NORTE	Av. Presidente Juárez No.58, Col. Centro, Tlalnepantla de Baz, Estado de México. C.P. 54000
	GERENCIA METROPOLITANA SUR	Av. Santa Catarina No. 2, Col. Santa Catarina, Valle de Chalco Solidaridad, Estado de México. C.P. 56619
	GERENCIA ESTATAL COLIMA	Km. 2 Carretera Colima - Coquimatlán S/N, Col. Real los Arcos, Villa de Álvarez, Colima. C.P. 28973



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

Continúa: PLANTAS INDUSTRIALES	GERENCIA ESTATAL JALISCO	Parras 1668, Col. Álamo Industrial, Guadalajara, Jalisco. C.P. 45590
	GERENCIA ESTATAL MICHOACÁN	Av. Lázaro Cárdenas No. 642 Norte, Col. Centro, Jiquilpan, Michoacán. C.P. 59510
	GERENCIA ESTATAL OAXACA	Km. 25 Carretera Oaxaca-México, Guadalupe Etla, Oaxaca. C.P. 68256
	GERENCIA ESTATAL QUERÉTARO	Acceso IV, No. 5, Zona Industrial Benito Juárez, Querétaro, Querétaro. C.P. 76120
	GERENCIA ESTATAL TLAXCALA	Km. 6.5 Carretera San Martín Vía Nativitas Santa Isabel Tetlatlahuca, Tlaxcala. C.P. 90730
	GERENCIA ESTATAL VALLE DE TOLUCA	Km. 13.5 Carretera Toluca - Tenango del Valle, Col. Parque Agroindustrial de San Antonio la Isla, San Antonio la Isla, Estado de México. C.P. 52280
	GERENCIA ESTATAL VERACRUZ	Av. Xalapa No. 297, Col. Unidad del Bosque, Xalapa, Veracruz. C.P. 91010

SUBSITIOS DE TRABAJO DEPENDIENTES DE LA DIRECCIÓN COMERCIAL:		DOMICILIO:
ALMACENES CONCENTRADORES	Almacén Concentrador en Tláhuac.	Av. Santa Catarina No. 2, Col. Santa Catarina, Valle de Chalco Solidaridad, Estado de México. C.P. 56619
	ALMACENADORA INTERMERK.	James Watt no. 9 Parque Industrial la Joya Municipio de Cuautitlán Izcalli Estado de México. C.P. 54730
PUNTOS DE INTERNACIÓN	Departamento de Operaciones Fronterizas.	Arteaga No. 3409, entre Allende y Álvaro Obregón, Col. Centro. Sector Aduana Nuevo Laredo, Tamps. C.P. 88000
	Departamento de Operaciones Portuarias.	J. M. Peña No. 147, Col. Faros, Veracruz, Ver. C.P. 91709.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

4.3.3 ALCANCE DEL ESQUEMA DE GESTIÓN DE LA ENERGÍA, CONFORME A LA NORMA NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011.

El alcance declarado para el **Esquema de Gestión de la Energía**, aplica administrativamente en la Dirección de Producción, y operativamente en las Instalaciones que ocupan las diez Plantas Industriales de **Liconsa** (ver **Apartado 4.0**, numeral 4.1.1 de la I de este **MSGC-MLS**).

4.3.4 ALCANCE DE LA ACREDITACIÓN DE LOS LABORATORIOS SUCURSALES, CONFORME A LA NORMA NMX-EC-17025-IMNC-2018.

El alcance declarado para el **Esquema de Laboratorios Sucursales**, se describe en el **Apartado 1.3** de la **Parte II** de este **MSGC-MLS**.

4.3.5 DESARROLLO DE OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN.

Las Plantas Industriales que desarrollan, implementan y mantienen otros Modelos de Gestión, tales como: **“Industria Segura”**, **“Gestión Ambiental”**, **“Industria Limpia”**, **“Equidad de Género”**, **“Responsabilidad Social”**, etcétera, pueden sustentar el desarrollo de los mismos con vinculación a los **Apartados 7.1.2, 7.1.3 y 7.1.4** de la **Parte I** del presente **MSGC-MLS**, o bien, pueden optar por gestionarlos en forma independiente a este esquema de calidad.

4.3.6 REQUISITOS NO APLICABLES PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES.

No son aplicables, dentro del alcance del **SGC-MLS** los siguientes requisitos de la norma **NMX-CC-9001-IMNC-2015**: 8.3 Diseño y desarrollo de los Productos y Servicios (ver **Apartado 8.3** de este **MSGC-MLS**) y 8.5.3 Propiedad perteneciente a los Clientes o Proveedores Externos (ver **Apartado 8.5.3** de este **MSGC-MLS**).

Por su parte, con respecto a la norma **NMX-EC-17025-IMNC-2018**, quedan excluidos del alcance del **SGC-MLS**, los requisitos que se señalan en el **Apartado 1.4** de la **Parte II** de este **MSGC-MLS**.

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES, Y SUS PROCESOS.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

4.4.1 SISTEMA DE GESTIÓN.

En el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de nuestro **SGC-MLS**, incluidos sus procesos e interacciones, se da cumplimiento a los requisitos establecidos en las normas **NMX-CC-9001-IMNC-2015**, **NOM-251-SSA1-2009**, **NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011** y **NMX-EC 17025-IMNC-2018**:

Para definir los procesos que son requeridos en el **SGC-MLS**, así como las áreas en donde se aplican, se determina lo siguiente:

- a) Las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.
- b) La secuencia e interacción entre los procesos identificados (ver **Apartados 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3** y **4.4.2** en la **Parte I** de este **MSGC-MLS**) y detallados en los Documentos implementados y vigentes en cada Centro de Trabajo.
- c) Los criterios y métodos operativos están determinados y aseguran que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces y están descritos en cualquier documento perteneciente al **SGC-MLS**.
- d) Se asegura la disponibilidad de los recursos y la información requeridos para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos, operaciones y actividades identificadas.
- e) Se asignan las responsabilidades y autoridad para los procesos que forman parte del **SGC-MLS**.
- f) Se abordan los riesgos y oportunidades determinados.
- g) Al implementar cualquier cambio necesario en los procesos que forman parte del **SGC-MLS**, éstos son evaluados para asegurarse de que se logran los cambios previstos.
- h) La medición, el seguimiento y análisis de los procesos y las características claves de las operaciones y actividades que puedan tener un impacto significativo sobre la calidad, se realizan con base en los documentos que integran el **SGC-MLS**.
- i) Se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.
- j) Los procesos, operaciones y actividades se administran de acuerdo al campo de aplicación y alcance establecidos en los **Apartados 1.2** y **4.3**, de la **Parte I**, en los **Apartados 1.2** y **1.3** de la **Parte II**, y en los **Apartados 1.2** y **4.1.1** de la **Parte III** de este **MSGC-MLS**.
- k) Los procesos contratados externamente que afectan la conformidad de las características del producto especificado, son evaluados y controlados de acuerdo a los lineamientos establecidos en los procedimientos, y se encuentran identificados dentro del **SGC-MLS**.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

- l) Se identifican, evalúan y controlan las actividades relacionadas con la inocuidad de los productos elaborados, de tal manera que no dañen al consumidor en forma directa o indirecta.
- m) Se comunica, tanto interna como externamente, la información apropiada para asegurar la inocuidad de los productos elaborados.
- n) Se evalúa y se actualiza, cuando es procedente, la información de los peligros sujetos a control relacionados con la inocuidad de los productos.
- o) Se llevan a cabo acciones para la mejora del desempeño energético de las Plantas Industriales.

Lo relacionado a los **Requisitos Relativos a la Gestión de los Laboratorios Sucursales**, se describe en el **Apartado 8.0** de la **Parte II**, y los **Requisitos Relativos al Esquema de Gestión de la Energía** se describen en el **Apartado 4.0** de la **Parte III** de este **MSGC-MLS**.

4.4.2 PROCESOS QUE INTEGRAN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES, Y SU INTERACCIÓN.

En el **SGC-MLS**, los procesos se han clasificado como se describe a continuación:

a) Procesos Estratégicos:

Son aquellos responsables de analizar el funcionamiento del **SGC-MLS**, para que a partir de sus resultados se emitan las directrices requeridas para el adecuado y eficaz funcionamiento de los demás procesos.

En el **Esquema Multisitios**, estas funciones recaen en la Figura de la Alta Dirección, función que desarrolla el Director de Producción, teniendo al Director Comercial y a los Gerentes en cada una de las Plantas Industriales (estos últimos, orgánicamente llamados Gerentes Metropolitanos y Estatales), como sus representantes en esos Sitios de Trabajo.

En el **Esquema de Laboratorios Sucursales**, esta función se extiende desde la **Matriz Administrativa** y la **Matriz Técnica**, hasta los Representantes Técnicos de Calidad de cada uno de los **Laboratorios Sucursales** de Control de Calidad (para mayor información, consúltese el **Manual de Organización de los Laboratorios de Liconsa**, cuya clave es: **(DP-MORG-500-01)**).



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

En el **Esquema de Gestión de la Energía**, esta labor recae en el titular de la Subdirección de Producción por conducto del Jefe del Departamento de Procesos, Mantenimiento y Conservación a Plantas (que son, respectivamente; el Representante del Esquema de Gestión de la Energía y el Responsable Técnico de la Gestión de la Energía), así como en los titulares de los Subgerencias de Producción y Mantenimiento, y en los Jefes del Depto. de Mantenimiento a Planta, que conforman los Equipos del Esquema de Gestión de la Energía en cada una de las Plantas Industriales.

b) Procesos Claves:

Son aquellos que tienen impacto o contacto directo con el cliente, producto y/o servicios proporcionados.

En el **Esquema Multisitios**, esta función se refiere a los siguientes procesos:

b.1) Dirección de Producción y Plantas Industriales.

Administración y desarrollo de la Producción y/o Envasado de todos los Productos y el Subproducto Crema elaborados por Liconsa, S.A. de C.V. en sus diez Plantas Industriales. Los límites de los Procesos Claves se definen de la manera siguiente:

Desde la recepción de las materias primas en Almacenes de Plantas Industriales, hasta la entrega de productos y el subproducto crema en el andén de despacho (límites de las áreas de producción).

b.2) Dirección Comercial.

b.2.1) Compra de Leche en Polvo de Importación.

Aplica a todas las actividades y acciones que integran el proceso de compra de Leche en Polvo de Importación, desde la elaboración de la invitación a los proveedores acreditados ante la Entidad, hasta la formalización de la compra y tramitación de la documentación requerida en términos de ley.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

- b.2.2) **Adquisición y suministro de insumos.**
Aplica a todas las actividades relacionadas con la planeación y adquisición de insumos, materiales de envase y empaque, desde que se recibe la requisición, el Análisis de la Investigación de Mercado y la Dictaminación de Procedencia de No Celebración de Licitación Pública y Autorización del Procedimiento de Contratación hasta la entrega de los bienes básicos para la producción en los Centros de Trabajo de **Liconsa**.
- b.2.3) **Venta Comercial de Producto Terminado.**
Aplica a todas las áreas que intervienen en las actividades y acciones que integran el proceso de venta de productos comerciales, desde la prospección de cliente hasta el cumplimiento del presupuesto de venta, conforme a lo establecido en el Manual de Venta Comercial de Productos Lácteos, clave VST-DC-PR-011.
- b.2.4) **Adquisición de bienes muebles y contratación de servicios de consumo interno.**
Aplica a todas las actividades de la Subdirección de Adquisiciones de Consumo Interno, en los procedimientos para la adquisición o arrendamiento de bienes muebles y contratación de servicios, desde la recepción de la requisición hasta la emisión del fallo y obtención del informe de recepción de los bienes y/o servicios.
- b.2.5) **Suministro de leche en polvo (materia prima) a plantas industriales.**
Aplica a todo el personal de la Dirección Comercial y todo el personal cuyas actividades estén relacionadas con el suministro de leche en polvo (materia prima), insumos, materiales de envase y empaque a Plantas Industriales.

En el **Esquema de Laboratorios Sucursales**, los procesos claves se refieren a las actividades de ensayo y muestreo que realizan los Laboratorios de Control de Calidad.

En el **Esquema de Gestión de la Energía**, el proceso clave es la **Planificación Energética**, que incluye la **Revisión Energética**, mediante la cual se elaboran o actualizan **levantamientos físicos**, el **uso y consumo de Energía** y el **uso significativo de la Energía**, así como la **Línea de Base Energética por planta industrial**, tomando como base datos estadísticos de por lo menos cuatro años.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

c) Procesos de Apoyo:

Son los que proveen a las áreas y procesos que integran el **SGC-MLS** de los recursos humanos, financieros, técnicos, materiales, normativos y administrativos necesarios para su adecuado funcionamiento, así como la información requerida para la determinación de oportunidades de mejora (ver "**Diagrama General del Proceso**", que se muestra al final de los siguientes sub-incisos).

En el **Esquema Multisitios** estos procesos de apoyo, se desarrollan en dos categorías, la primera es la que corresponde a la Dirección de Producción como área corporativa, y la segunda, la que se desarrolla en cada una de las Plantas Industriales.

c.1) Procesos de Apoyo en la Dirección de Producción:

c.1.1) **Programación y Control de la Producción:** Elaborar los programas de producción de leche con base en los requerimientos marcados en los programas de distribución autorizados y elaborar la programación de requerimientos de materias primas. Recopilar e integrar la información relativa al costo unitario de fabricación de los productos elaborados. Consolidar la información de las principales variables operativas de Plantas Industriales para generar el reporte estadístico de la industrialización de leche.

c.1.2) **Procesos, Mantenimiento y Conservación a Plantas:** Integrar el anteproyecto de presupuesto de gasto corriente para actividades de mantenimiento industrial de Centros de Trabajo que operan Plantas Industriales. Gestionar el ejercicio de presupuesto de gasto corriente de las actividades de mantenimiento industrial, para promover la conservación y mantenimiento de la infraestructura industrial. Gestionar el programa para el uso eficiente de la energía en las diez plantas industriales de la Entidad.

c.1.3) **Evaluación y Autorización de Proveedores para el Suministro de Insumos para la Producción:** Desarrollar los programas de auditorías técnicas a las empresas fabricantes de materias primas y materiales de envase y empaque para dictaminar su autorización como proveedores autorizados de **Liconsa**.

c.1.4) **Normatividad y Auditorías de Calidad:** Desarrollar, de acuerdo a la legislación nacional e internacional, los métodos, procedimientos, controles y especificaciones de calidad para aplicarlos en los laboratorios de control de calidad de Liconsa, y verificar su cumplimiento mediante la aplicación de auditorías internas y el programa de análisis interlaboratorios. Evaluar la competencia técnica del personal de los laboratorios para verificar su confiabilidad.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

c.1.5) **Gestión y Certificaciones en Calidad:** Coordina el desarrollo, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad Multisitios en la Dirección de Producción y las diez Plantas Industriales, fungiendo como Representante de la Figura de la Alta Dirección ante el citado esquema.

c.2) Procesos de Apoyo en la Dirección Comercial:

c.2.1) **Operación Portuaria para la internación de leche en polvo de importación.**

Aplica a todas las actividades y acciones que integran el proceso de internación de leche en polvo de importación, desde el arribo del embarque al recinto fiscal en puertos, hasta la salida de las unidades transportadoras del mismo, para su posterior entrega en los almacenes concentradores propios o de terceros.

c.2.2) **Operación Fronteriza para la internación de leche en polvo de importación.**

Aplica a todo el personal de la Dirección Comercial, cuyas actividades estén relacionadas con los procesos de importación e internación de leche en polvo proveniente de Estados Unidos y Canadá, que ingresan por las fronteras del norte del país, principalmente en Nuevo Laredo.

c.2.3) **Movilización de leche en polvo de importación de puntos de internación a almacenes concentradores.**

Aplica a todas las actividades y acciones que integran el proceso de movilización de leche en polvo de importación, desde la salida del embarque del recinto fiscal en puertos, fronteras y/o cualesquier otro punto de internación hasta el posicionamiento de las unidades transportadoras para su descarga en los almacenes concentradores propios o de terceros.

c.2.4) **Almacenamiento de leche en polvo de importación.**

Aplica a todas las actividades inherentes al proceso de almacenamiento de leche en polvo, que realiza la Subdirección de Adquisición y Distribución de Materiales a través de su Departamento de Control de Almacenes.

c.3) Procesos de Apoyo en Plantas Industriales:

c.3.1) **Control de Calidad:** Verificar los parámetros de calidad necesarios en los procesos productivos, para garantizar la calidad de los productos elaborados por **Liconsa**, y asegurar que estos cumplen con la legislación vigente.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

En el **Esquema de Laboratorios Sucursales**, los Departamentos de Control de Calidad representan los procesos claves para ese modelo.

- c.3.2) **Almacenes:** Resguardar en óptimas condiciones las materias primas e insumos utilizados en los procesos productivos, así como con las herramientas, refacciones, accesorios y otros suministros destinados a la administración, operación y mantenimiento y conservación de la planta productiva, instalaciones, edificios, oficinas y equipo de transporte.
- c.3.3) **Mantenimiento a la Infraestructura Industrial:** Propiciar que la infraestructura industrial alcance los niveles de disponibilidad necesarios para atender los programas de producción, a través de la implementación de programas de mantenimiento. Mantener y aplicar el Esquema de Gestión de la Energía, promoviendo la mejora continua del desempeño energético, para contribuir a mejorar la productividad y reducir emisiones de gases de efecto invernadero, en las plantas industriales de la Entidad.
- c.3.4) **Productividad Industrial:** Analizar los métodos, procedimientos, sistemas y/o procesos de producción de las plantas industriales, para proponer alternativas de solución para la optimización de los recursos empleados y la reducción de costos de producción que impactan en los índices de productividad.
- c.3.5) **Informática:** Implementar los proyectos tecnológicos que contribuyan al cumplimiento de metas y estrategias de operación, asegurar el buen uso de las tecnologías de información y comunicación (software y hardware), para contribuir al manejo y procesamiento de la información generada.
- c.3.6) **Adquisiciones (Compras):** Llevar a cabo los procedimientos de suministro de insumos diversos dentro del marco legal aplicable a esta función, para coadyuvar al buen funcionamiento de la planta industrial con un bajo impacto en el uso significativo de energía.
- c.3.7) **Gestión de los Recursos Financieros:** Asegurar el adecuado suministro de los recursos económicos y financieros necesarios para el óptimo funcionamiento de la planta productiva, atendiendo a las disposiciones de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestal, en apego a los lineamientos legales, regulatorios e institucionales establecidos.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

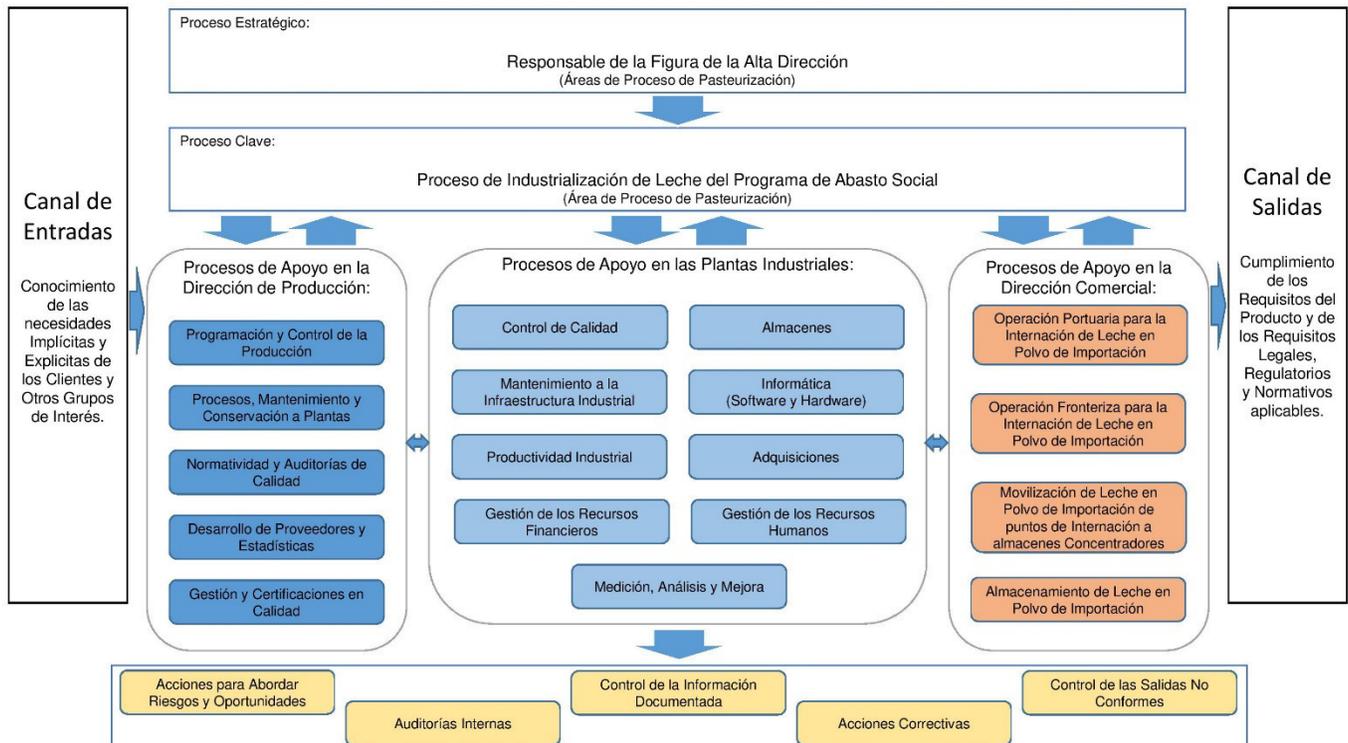
Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

c.3.8) **Medición, Análisis y Mejora:** Medir y analizar, a través de las herramientas estadísticas apropiadas, las variables operativas, administrativas y financieras de mayor relevancia para los Centros de Trabajo, analizando la información generada para ser utilizada en los procesos de mejora continua.

c.3.9) **Gestión de los Recursos Humanos:** Proveer a las áreas del recurso humano requerido, y desarrollar las competencias necesarias que permitan alcanzar los resultados esperados.

Con base a las descripciones anteriores, se construyen los siguientes **Diagramas Generales de Procesos del Esquema Multisitios**, los cuales se muestran a continuación:



Nota: Los "Gerentes de las diez Plantas Industriales", son llamados "Gerentes Metropolitanos y Estatales" de acuerdo con el Manual de Organización de Liconsa.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

Los procesos relacionados con el **Esquema de Laboratorios Sucursales**, se describe en el **Manual de Organización de los Laboratorios de Liconsa**, cuya clave es: **DP-MORG-500-01**.

Los procesos relacionados con el **Esquema de Gestión de la Energía**, se describen en la **Parte III de este SGC-MLS**.

5.0 LIDERAZGO.

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO.

5.1.1 GENERALIDADES.

La **Figura de la Alta Dirección**, a través de su estructura organizacional y la ejecución de sus actividades, demuestra su liderazgo y el compromiso para el desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora continua del **SGC-MLS**:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas de la eficacia del **SGC-MLS**.
- b) Definiendo, estableciendo, documentando y aprobando la Política y los Objetivos de la Calidad (ver **Apartado 3.4 y 3.5 de la Parte I de este MSGC-MLS**), para que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de **Liconsa**, incluyendo el compromiso de cumplir con los requisitos legales, regulatorios y normativos relacionados con la calidad, la inocuidad del producto y el uso eficiente y racional de la energía, así como de mejorar continuamente la eficacia del **SGC-MLS**.
- c) Asegurándose de la integración de los requisitos del **SGC-MLS** en los procesos declarados dentro del alcance del mismo (ver **Apartado 4.4.2 de la Parte I de este MSGC-MLS**).
- d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos (análisis estratégico de Riesgos).
- e) Asignando la disponibilidad de los recursos necesarios para el desarrollo, implementación, mantenimiento, control y mejora del **SGC-MLS**.
- f) Comunicando a todo el personal la importancia y los beneficios que se obtienen a través de una gestión eficaz de la calidad, así como de lograr la satisfacción de los requisitos del cliente, los del producto, los del servicio, y los legales, regulatorios y normativos aplicables.
- g) Asegurándose del establecimiento de directrices para que el **SGC-MLS** cumpla con los resultados, objetivos y metas previstos.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para que estas contribuyan a la eficacia del **SGC-MLS**.
- i) El establecimiento de directrices para la mejora continua.
- j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección que operen bajo su dirección.

5.1.2 ENFOQUE AL CLIENTE.

La Figura de la Alta Dirección ante el **SGC-MLS**, demuestra su liderazgo y compromiso en relación con el **enfoque al cliente y a otras partes de interés**, asegurándose de que:

- a) Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos especificados, y que esto se realiza en apego al Marco Legal, Regulatorio y Normativo aplicable, con el propósito de aumentar la satisfacción de los clientes (véanse **Apartados 8.2 y 9.1.2** de la **Parte I** de este Manual).
- b) Se determinan y se consideran los riesgos y las oportunidades que pueden afectar la conformidad de los productos que elabora **Liconsa**, así como la capacidad para aumentar la satisfacción de los clientes y otras partes de interés.
- c) El aumento de la satisfacción del cliente se mantiene como un enfoque de relevante importancia.

5.2 POLÍTICA.

5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES.

La Figura de la Alta Dirección **establece, implementa y mantiene su Política de Calidad** (véase el **Apartado 3.4** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**), para su observancia y aplicación en los Sitios de Trabajo que integran el **SGC-MLS**

El Director de Producción realiza a intervalos planificados (como mínimo cada año), la revisión de la **Política de Calidad**, para asegurarse de que:

- a) Permanece vigente y sigue siendo apropiada al propósito y contexto organizacional y apoya a la dirección estratégica de **Liconsa**.
- b) Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los Objetivos de la Calidad (véase el **Apartado 3.5** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**),
- c) Incluye el compromiso de todos los Sitios de Trabajo para cumplir con los requisitos aplicables al **SGC-MLS**.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

- d) Incluye el compromiso de mejorar continuamente el **SGC-MLS**.
- e) Incluye el compromiso de desarrollar la competencia técnica del personal, la imparcialidad y la operación coherente de los Laboratorios de Control de Calidad.

5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD.

La Política de Calidad:

- a) Se encuentra disponible para el personal de todos los Sitios y Subsitios de Trabajo que conforman la extensión del **SGC-MLS** (ver **Apartado 4.3.2** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**), y se mantiene como información documentada.
- b) Es comunicada por diferentes medios, ya sean electrónicos o impresos, y se toman acciones para que sea entendida y aplicada por todos los empleados involucrados con el alcance del **SGC-MLS**
- c) Es publicada para el conocimiento del público en general y de otras partes interesadas (ver **Apartado 4.2** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**).

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES.

La Figura de la Alta Dirección, el Director Comercial y los Gerentes de las Plantas Industriales, a través de los responsables de áreas en los doce Sitios de Trabajo, se aseguran de que se definen, se asignan, se comunican y se entienden las funciones, responsabilidades, autoridades e interrelaciones para el personal que dirige, realiza, verifica y administra actividades, instalaciones y operación de los procesos que tienen impacto en la calidad, la inocuidad de los productos, así como en los usos significativos de la energía, con la finalidad de facilitar la administración eficaz del **SGC-MLS** (véase también **Apartados 6.2.4** y **6.2.6** de la **Parte II** de este Manual).

Las responsabilidades, autoridades e interrelaciones de todo el personal se encuentran documentadas en los **Perfiles de Puestos** y en cada uno de los documentos que integran el **SGC-MLS**. Para los Laboratorios de Control de Calidad, se cuenta además con el **Manual de Organización de los Laboratorios de Liconsa**, con clave **DP-MORG-500-01**.

El marco de responsabilidad y autoridad conferida al personal, tiene, entre otros aspectos, el propósito de:

- a) Asegurar que el **SGC-MLS** es conforme con los requisitos aplicables.
- b) Asegurar que los procesos declarados en el alcance del **SGC-MLS** (ver **Apartado 4.4.2** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**), generan y proporcionan las salidas previstas.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

- c) Informar al Director de Producción, al Director Comercial y a los Gerentes de las Plantas Industriales, sobre el desempeño y las oportunidades de mejora que presenta el **SGC-MLS**.
- d) Asegurar que se promueve el enfoque al cliente, y la atención de las quejas presentadas por éste.
- e) Asegurar que la integridad del **SGC-MLS** se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SGC-MLS.

6.0 PLANIFICACIÓN.

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

6.1.1 CONSIDERACIÓN DE LAS CUESTIONES Y LOS REQUISITOS DE LAS PARTES INTERESADAS, EN LA DETERMINACIÓN DE LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

Al planificar el **SGC-MLS** en los Sitios de Trabajo que integran su alcance, se consideran las **Cuestiones Internas y Externas** (ver **Apartado 4.1** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**), y los **Requisitos de las Partes Interesadas** (ver **Apartado 4.2** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**), para determinar los **Riesgos y Oportunidades** que es necesario abordar. Lo anterior se hace con el fin de:

- a) Desarrollar, administrar y ejecutar el Programa de Administración de Riesgos, y su vinculación con el Análisis Estratégico (F.O.D.A.).
- b) Asegurar que el **SGC-MLS** pueda lograr sus resultados previstos.
- c) Aumentar los efectos deseables y prevenir o reducir los no deseables.
- d) Lograr la mejora.

Para cumplir con los requisitos previstos en este apartado, se tiene documentado el Procedimiento Genérico denominado: **Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades**, cuya clave es: **DP-PA-610-01**. Asimismo, de conformidad con el "Apéndice A" de la **NOM-251-SSA1-2009**, las Plantas Industriales, como parte de su **Esquema de Inocuidad**, cuentan con la identificación, análisis y evaluación de Peligros y su Plan HACCP, a fin de garantizar la inocuidad de los productos elaborados (ver **Apartados 8.8 a 8.16** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**).

6.1.2 PLANIFICACIÓN DE ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES.

Durante la planificación, se considera:



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

- a) La determinación de las **Acciones** necesarias para abordar los **Riesgos y las Oportunidades**.
- b) La forma de integrar e implementar las **Acciones** en los procesos que conforman el **SGC-MLS** (ver **Apartado 4.4.2** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**), así como la evaluación de tales **Acciones**.

En el Procedimiento Genérico de **Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades**, con clave: **DP-PA-610-01**, se establecen los mecanismos para que las **Acciones** a las que hace referencia este apartado, sean proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios.

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.

6.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

La Figura de la Alta Dirección establece los **Objetivos de la Calidad** (véase el **Apartado 3.5** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**) que emanan de la **Política de la Calidad** (véanse **Apartados 3.4** y **5.2** de la **Parte I** del presente **MSGC-MLS**), y a su vez establece los **Indicadores Estratégicos** relacionados, los cuales son permeables para cumplir los requisitos del producto (véase **Apartado 8.2** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**).

Lo anterior se logra a través del establecimiento de indicadores en cada proceso, con la finalidad de que los objetivos se establezcan en las funciones y niveles pertinentes.

Los objetivos son medibles y congruentes con la **Política de la Calidad** e incluyen el compromiso de la mejora continua.

Al establecer y/o actualizar los **Objetivos de la Calidad**, la Figura de la Alta Dirección se asegura de que estos:

- a) Son coherentes con la **Política de la Calidad**.
- b) Son medibles a través de los **Indicadores Estratégicos**.
- c) Consideran los requisitos aplicables.
- d) Son pertinentes para la conformidad de los productos y subproductos que elabora Liconsa, y para el aumento de la satisfacción de los clientes.
- e) Son objeto de seguimiento.
- f) Son comunicados.
- g) Se actualizan cuando se requiere.
- h) Se mantienen como información documentada.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

6.2.2 PLANIFICACIÓN PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD.

Al planificar cómo lograr los Objetivos de la Calidad, se determina:

- a) Qué se va a hacer.
- b) Qué recursos serán requeridos.
- c) Quién será el responsable.
- d) Cuándo se finalizará.
- e) Cómo se evaluarán los resultados.

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS.

Cuando se considere necesario realizar cambios al **SGC-MLS**, éstos son efectuados de manera planificada, para lo cual se considera lo siguiente:

- a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.
- b) La integridad del **SGC-MLS**.
- c) La disponibilidad de los recursos requeridos.
- d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

7.0 APOYO.

7.1 RECURSOS.

7.1.1 GENERALIDADES.

En los Sitios de Trabajo se tienen establecidos los lineamientos para determinar y gestionar los recursos necesarios para: el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del **SGC-MLS**, considerando para ello:

- a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos que sean asignados por la Dirección Corporativa de Finanzas y Planeación.
- b) El conocimiento y la obtención de lo que se necesita de los proveedores externos.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

7.1.2 PERSONAS.

En los Sitios de Trabajo se determinan y proporcionan a las personas necesarias para la implementación eficaz del **SGC-MLS**, así como para la operación y control de sus procesos.

7.1.3 INFRAESTRUCTURA.

Para lograr la conformidad con los requisitos establecidos para el producto, los servicios, los ensayos, el fomento de la protección al ambiente, la salvaguarda de la salud, la seguridad en el trabajo, y el uso racional de la energía, se eligió la infraestructura adecuada para el desarrollo de los procesos, a efecto de que en ellos se tuvieran las condiciones propicias, suficientes y acordes con sus características de operación y/o funcionamiento, tomando en cuenta lo siguiente:

- a) Las instalaciones, edificios y espacios requeridos en las diferentes áreas de trabajo.
- b) El mobiliario e implementos de trabajo para la realización de las actividades institucionales, así como para las de soporte o apoyo.
- c) La maquinaria, equipo, herramientas e instrumentos de trabajo necesarios para realizar las actividades de los procesos y ensayos, incluyendo el hardware y software.
- d) Los equipos de apoyo requeridos para la comunicación interna y externa.

La infraestructura cumple con los requerimientos necesarios para facilitar la realización correcta de las actividades requeridas para gestionar la información relacionada con el Esquema de Laboratorios Sucursales, consúltese el **Apartado 6.3** de la **Parte II** de este **MSGC-MLS**.

Para asegurar que la infraestructura se mantiene en condiciones adecuadas de uso, se establecen y se aplican procedimientos de mantenimiento en las diez Plantas Industriales.

7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS.

Se determina, proporciona y mantiene el **ambiente de trabajo** (combinación de factores humanos y físicos) que facilita y provee lo necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios (incluyendo el trabajo de ensayo), los del cliente, así como con los legales, regulatorios y normativos aplicables.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

7.1.5.1 GENERALIDADES.

En los Laboratorios de Control de Calidad y en las áreas de Producción de las diez Plantas Industriales, se determinan y proporcionan los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados en las actividades de seguimiento y medición, y para ello, se cuenta con los equipos necesarios para demostrar el estado de conformidad de las materias primas y materiales de envase y empaque, de los procesos y de los productos respecto a los requisitos establecidos (ver **Apartados 6.4 y 6.5** de la **Parte II** de este **MSGC-MLS**).

Cada Planta Industrial se asegura de que los recursos proporcionados para el seguimiento y medición:

- a) Se apliquen y se realicen de manera apropiada, coherente y acorde a la naturaleza de sus procesos y en cumplimiento con los requisitos determinados.
- b) Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua en el cumplimiento de su propósito.

En los Laboratorios de Control de Calidad de las Plantas Industriales, se conserva la información documentada necesaria como evidencia de que los **Recursos de Seguimiento y Medición** son apropiados para su propósito.

7.1.5.2 TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES.

En las diez Plantas Industriales se cuenta con los medios adecuados para identificar los requisitos de medición y seguimiento.

Los elementos de identificación y trazabilidad en las mediciones, permiten conocer las etapas, condiciones y resultados de éstas, cumpliendo con las especificaciones de control en las distintas etapas del proceso.

Lo relativo a la trazabilidad metrológica que realizan los Laboratorios de Control de Calidad, se describe en el **Apartado 6.5** de la **Parte II** de este **MSGC-MLS**.

En materia de inocuidad del producto, los registros de trazabilidad en las mediciones permiten el control de los productos potencialmente no conformes.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

Quando la trazabilidad de las mediciones es un requisito o es considerada como un proceso esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, se realizan las actividades siguientes para que el equipo utilizado:

- a) Sea calibrado, verificado, o ambos, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales, a fin de asegurar que se mantiene el cumplimiento con los requisitos metroológicos. Para el esquema de Laboratorios Sucursales, lo anterior se realiza mediante la contratación del servicio externo, con laboratorios acreditados (ver **Apartado 6.5 de la Parte II de este MSGC-MLS**).
- b) Sea identificado para poder determinar el estado que guardan con respecto a su calibración (para el esquema de Laboratorios Sucursales, ver **Apartado 6.5 de la Parte II de este MSGC-MLS**).
- c) Sea protegido para evitar posibles desajustes, daños o deterioros (para el esquema de Laboratorios Sucursales, ver **Apartado 6.5 de la Parte II de este MSGC-MLS**).
- d) Sea controlado durante su uso y manejo, vigilando el mantenimiento y el almacenamiento que debe ser aplicado a los equipos de medición en áreas operativas y de resguardo (ver **Apartado 6.5 de la Parte II de este MSGC-MLS**).

Adicionalmente, se describen las actividades de evaluación de los ensayos y los registros correspondientes a los resultados de las mediciones realizadas (ver **Apartados 7.5, 7.7 y 7.8 de la Parte II de este MSGC-MLS**).

Al identificar que el equipo de seguimiento y medición no es conforme con los requisitos de control, se llevan a cabo las acciones necesarias para determinar el estado que presenta el mismo, asegurándose de que se le realice el mantenimiento que resulte procedente.

Los registros generados como resultado de las actividades de calibración y verificación realizadas, se controlan y se mantienen conforme a lo establecido en el Procedimiento Genérico de **Control de la Información Documentada**, cuya Clave es **DP-PA-750-01**. Previa a su utilización o cuando sea requerido, se confirma la capacidad de uso de los programas informáticos que apoyan las actividades de medición y seguimiento de los requisitos especificados para los productos o procesos.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

Los conocimientos que los Sitios de Trabajo han determinado que son necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus productos y servicios, se encuentran documentados en los Manuales, Procedimientos, Instructivos, Planes de Control y otros documentos que conforman el **SGC-MLS**.

Todos los documentos que integran el **SGC-MLS**, son mantenidos para su conservación y son puestos a disposición del personal que los requiere (ver **Procedimiento Genérico de Control de la Información Documentada**, con clave **DP-PA-750-01**).

Cuando se abordan necesidades y tendencias cambiantes, la Alta Dirección considera los conocimientos específicos asentados en los Documentos Internos, y con base a la determinación de los conocimientos adicionales necesarios, actualiza dicha estructura documental. Asimismo, mantiene actualizadas las referencias normativas de los documentos externos que son aplicables a su actividad funcional (ver **Listas Maestras de Control de Documentos Externos** en cada Sitio de Trabajo, **DP-PA-750-01-R04**), la cual es una actividad que forma parte de la agenda regular del Comité Central de Calidad o los Subcomités de Calidad de la Dirección Comercial y de las Plantas Industriales (ver **Apartado 2.4.1 de la Parte I de este MSGC-MLS**).

7.1.7 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS.

Los Gerentes de las Plantas Industriales se aseguran de que se establecen, implementan y mantienen actividades para gestionar las acciones y recursos ante potenciales situaciones de emergencia y accidentes que pudieran afectar a la calidad y/o la inocuidad de los productos que se elaboran.

7.2 COMPETENCIA.

- a) La competencia de las personas que realizan, bajo el control de **Liconsa**, trabajos que afectan el desempeño y eficacia del **SGC-MLS**, se determina en la descripción de los perfiles de puestos organizacionales.
- b) Para asegurarse que las personas a las que hace referencia el inciso anterior son competentes con base a la educación, formación y/o experiencia apropiadas, cada Planta Industrial cuenta con procedimientos a cargo de sus Áreas de Relaciones Industriales, en los cuales se establecen los lineamientos de selección y contratación del personal. Para el caso de las Direcciones de Producción y Comercial, dichos documentos son controlados a través de la Dirección de Administración Corporativa.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

- c) Se cuenta con lineamientos para la identificación de necesidades de capacitación y para proporcionarla, a fin de asegurar que las personas adquieran las competencias que se requieren.

En el caso de las Plantas Industriales, sus Áreas de Relaciones Industriales evalúan la eficacia de los procesos de capacitación implementados.

- d) La información documentada generada como resultado de la sensibilización, capacitación y competencia del personal son mantenidos conforme a lo descrito en el **Procedimiento Genérico de Control de la Información Documentada** con clave: **DP-PA-750-01**.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA.

Los procesos de capacitación y formación, aseguran que las personas que realizan los trabajos bajo el control de los Sitios de Trabajo, están informados y son conscientes de la importancia de:

- a) Cumplir con lo establecido en la Política de la Calidad.
- b) Cumplir con lo establecido en los Objetivos de la Calidad declarados.
- c) Contribuir con sus actividades y funciones organizacionales, a la eficacia del **SGC-MLS** y de los beneficios de su aportación a la mejora del desempeño.
- d) Cumplir con los requisitos del **SGC-MLS**.
- e) Conocer y cumplir con los requisitos generales establecidos en el Marco Legal, Regulatorio y Normativo aplicables.
- e) Contar con una comunicación eficaz que se extienda a todo el personal cuyas actividades afectan a la calidad e inocuidad de los productos.

7.4 COMUNICACIÓN.

En los Sitios y Subsitios de Trabajo, incluyendo a sus Laboratorios de Control de Calidad, se fomentan acciones para fortalecer los **canales de comunicación**, tanto al interior como al exterior.

Para ello, la Figura de la Alta Dirección, el Director Comercial y los Gerentes de Plantas Industriales, se aseguran de que los procesos de comunicación de la información relacionada con el **SGC-MLS**, así como de la calidad y la inocuidad de los productos o servicios, son documentados y comunicados tanto interna como externamente.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

Las comunicaciones incluyen:

- a) Qué comunicar.
- b) Cuándo comunicar.
- c) A quién comunicar.
- d) Cómo comunicar.
- e) Quién comunica.

Comunicación Externa: Se establecen, implementan y mantienen actividades de comunicación para informar y dar atención a las solicitudes de las partes interesadas, en aspectos relacionados con la calidad de los productos. Esto incluye, cuando sea apropiado, una comunicación eficaz con:

- a) Proveedores y contratistas.
- b) Clientes y/o consumidores (ver **Apartado 8.2.1** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**).
- c) Autoridades Legales y Reglamentarias.
- d) Otras organizaciones que puedan afectar o que son afectadas por el desarrollo del **SGC-MLS**.

Comunicación Interna: Se mantiene comunicación entre los diferentes niveles y funciones del personal adscrito a los diferentes Sitios y Subsitios de Trabajo. Dicho proceso de comunicación considera lo siguiente:

- a) La eficacia del **SGC-MLS**.
- b) Desempeño de los procesos, ensayos y métodos de análisis.
- c) Cumplimiento con objetivos.
- d) La elaboración, difusión y seguimiento de planes y programas de trabajo.
- e) La revisión de las políticas, objetivos y procedimientos.
- f) Las actividades de inducción y capacitación del personal.
- g) Las actividades de supervisión.
- h) Cambios realizados a los productos, procesos, materias primas y servicios asociados.
- i) Cambios a los sistemas y equipos de producción, así como al entorno circundante.
- j) Cambio a los programas y métodos de limpieza y desinfección.
- k) Cambio a los sistemas de almacenamiento y distribución.
- l) Cambio en los requisitos legales y reglamentarios aplicables.
- m) Otras condiciones que tengan un impacto sobre la calidad de los productos elaborados.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

Los Representantes Directivos y Gerenciales y los Líderes de los Equipos de Inocuidad y de la Gestión de la Energía en cada Planta Industrial, se aseguran de que la información que forma parte de la Comunicación Interna y Externa, es incluida en la actualización de dichos **Esquemas** y es considerada como información de entrada para las Revisiones por la Dirección o Gerenciales (ver **Apartado 9.3** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**).

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA.

7.5.1 GENERALIDADES.

La estructura de la documentación del **SGC-MLS**, se presenta a continuación:

- a) **Declaraciones documentadas de la Política de la Calidad y de los Objetivos de la Calidad Multisitios y Laboratorios Sucursales.**
- b) **Manual del Sistema de Gestión de la Calidad Multisitios y Laboratorios Sucursales.**
- c) **Manual de Organización de los Laboratorios de Liconsa.**
- d) **Procedimientos Genéricos para el SGC-MLS:**
 - **Acciones para Abordar Riesgos Oportunidades.**
 - **Control de la Información Documentada.**
 - **Control de las Salidas No Conformes.**
 - **Auditorías Internas.**
 - **Acciones Correctivas.**
 - **Planeación Energética.**
- e) **Procedimientos técnicos u operativos, instructivos, glosarios de términos y definiciones, programas o cualquier otro documento útil para el SGC-MLS, así como los registros necesarios en los diferentes Sitios de Trabajo.**



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

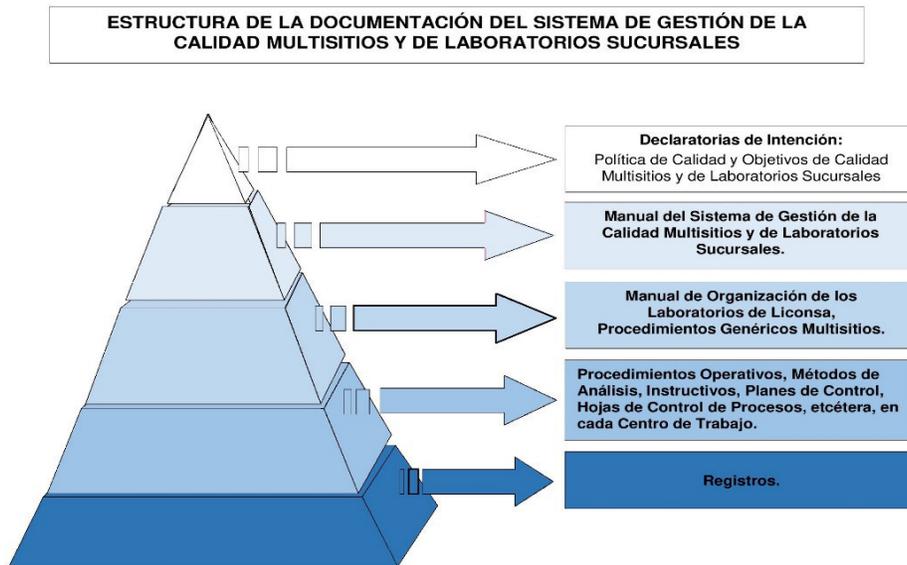
Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

La estructura anterior, se representa esquemáticamente de la siguiente manera:



7.5.2 CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA.

Para garantizar la integridad del **SGC-MLS**, se mantiene el Procedimiento Genérico con clave: **DP-PA-750-01**, llamado: “**Procedimiento de Control de la Información Documentada**”, el cual es emitido por la Dirección de Producción para todos los Sitios de Trabajo. A través de este procedimiento se controla la documentación de origen interno y externo aplicable al **SGC-MLS**.

El Procedimiento al que hace referencia el párrafo anterior, establece las directrices que regulan la creación o actualización de la Información Documentada requerida para el **SGC-MLS**, mismas que nos permiten asegurarnos de que los documentos:

- a) Cuentan con identificación y descripción.
- b) Regulan el formato a utilizar, así como los medios de soporte.
- c) Indican la revisión y aprobación a que fueron sometidos.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

7.5.3 CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA.

En el **Procedimiento Genérico de Control de la Información Documentada**, se establecen los controles que permiten asegurarnos de que la documentación del **SGC-MLS**:

- a) Se encuentra disponible en medios electrónicos (plataforma web) y/o en papel, es comunicada al personal pertinente, es comprendida por éstos, está a su disposición en máquinas computadoras y puntos de uso, y es implementada en sus ámbitos de labor.
- b) Se encuentra protegida para su confidencialidad cuando así es requerido, así como contra su uso inadecuado o pérdida de integridad.

Los controles contenidos en el Procedimiento antes citado, incluye el desarrollo de actividades para:

- a) Establecer el marco de responsabilidades y de autoridad relacionados con la elaboración y modificación de los documentos del **SGC-MLS**.
- b) Revisar y aprobar los documentos emitidos por el personal autorizado o encargado de la función que realizó la versión original, antes de su emisión, a fin de asegurar que su contenido es el correspondiente a la actividad y cumpla con los requisitos de la normatividad adoptada.
- c) Establecer un control que permita verificar el estado de revisión vigente, además de controles para la distribución de los mismos, que sean fácilmente accesibles para evitar el uso de documentos inválidos y/u obsoletos, y asegurar que las ediciones actuales se encuentran en el área usuaria.
- d) Disponer de todas las ediciones autorizadas de los documentos que se encuentren disponibles dentro de las instalaciones o en el lugar donde se ejecutan las operaciones y actividades esenciales.
- e) Examinar los documentos del **SGC-MLS** periódicamente y, cuando sea necesario, modificarlos para asegurar la adecuación y cumplimiento con los requisitos aplicables.
- f) Revisar que los documentos se encuentren legibles, con número y fecha de revisión para su fácil localización y asegurar que son mantenidos de manera ordenada.
- g) Asegurar que se identificaron los documentos de origen externo necesarios para la planificación y operación del **SGC-MLS**, y que se controla su distribución.
- h) Remover los documentos no válidos u obsoletos de los lugares de emisión o de uso, o bien, que sean protegidos de alguna otra forma contra el uso involuntario o no intencional.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

- i) Identificar los documentos obsoletos retenidos para efectos legales o para propósitos de preservación del conocimiento.
- j) Identificar los documentos con: la fecha de emisión, el número de la revisión, la numeración de páginas, el número total de páginas y la o las personas autorizadas para emitirlos.
- k) Realizar los cambios o modificaciones pertinentes a los documentos establecidos, y que estos sean nuevamente revisados por la misma persona o encargado de la función que realizó la revisión original, y aprobados por el Comité Central de Calidad o por el Subcomité de Calidad de la Dirección Comercial o Planta respectiva, según proceda, respaldando y registrando los cambios en los registros establecidos para este propósito. Cuando es posible, se identifica el texto modificado o nuevo en el documento o en los anexos apropiados.
- l) Describir la forma en la que se realizan y controlan los cambios de los documentos conservados en los sistemas informáticos.
- m) Definir los controles a realizar para la identificación, recopilación, codificación, almacenamiento, acceso, archivo, recuperación, tiempo de retención, mantenimiento y disposición de los registros generados.

Los registros generados o usados en los Laboratorios de Control de Calidad son conservados en sitios seguros y en confidencialidad. Asimismo, los registros almacenados electrónicamente en los Laboratorios de Control de Calidad son protegidos y salvaguardados para prevenir el acceso no autorizado o la modificación de dichos registros.

Cada **Laboratorio de Control de Calidad**, utiliza sus propios **Registros Técnicos**, mismos que se codifican y controlan conforme a lo que se señala en el **Procedimiento de Control de Información Documentada**, con clave **DP-PA-750-01** (ver también **Apartado 7.5** de la **Parte II** de este **MSGC-MLS**).

8.0 OPERACIÓN.

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL.

La **Figura de la Alta Dirección** (véase el **Apartado 2.3** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**), a través de su **Representante de la Alta Dirección** (véase el **Apartado 2.4.2** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**), del **Responsable Directivo de Calidad en la Matriz Administrativa** y del **Representante del Esquema de Gestión de la Energía** (véase el **Apartado 2.4.5** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**), planea el desarrollo, la elaboración, la implantación y el mantenimiento del **SGC-MLS**, para asegurar que se cumpla con los requisitos para la provisión de los productos que genera Liconsa, y para implementar las acciones determinadas en el **Apartado 6.0** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**, estableciendo y manteniendo programas para alcanzar los objetivos, mediante la designación de responsabilidades para el cumplimiento de los



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

mismos, y cuando ello se requiera, la asignación de los recursos que resulten necesarios; lo que en conjunto asegura que la integridad del **SGC-MLS** se mantiene cada vez que se desarrollen nuevos proyectos, actividades, productos, servicios, ensayos o condiciones de operación o se propongan o planifiquen cambios al **SGC-MLS**. Lo anterior se lleva a cabo mediante:

- a) La determinación de los requisitos para los productos, servicios y procesos que conforman el alcance declarado (ver el **Apartado 8.2.2** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**).
- b) El establecimiento de criterios para el control de los procesos (ver Procedimientos Operativos, Planes de Control, Instructivos y otros documentos que regulan los procesos productivos en los Sitios de Trabajo que conforman el **SGC-MLS**), y los criterios para la aceptación de los productos.
- c) La determinación de los recursos necesarios (ver el **Apartado 7.1** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**).
- d) La implementación del control de los procesos.
- e) La promoción del uso eficiente de la Energía en el desarrollo de los procesos.
- f) La determinación y conservación de la información documentada necesaria para demostrar que los procesos se llevan a cabo conforme a lo planificado y que los mismos son conformes con sus requisitos establecidos (ver el **Apartado 7.5** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**).

Para la realización del producto y para el desarrollo de funciones asociadas a los aspectos de calidad e inocuidad, se identifican, planean y desarrollan los procesos que son requeridos. Durante la planificación de estos procesos, incluyendo el mantenimiento a la infraestructura disponible, nos aseguramos que se determinen y establezcan:

- a) Las actividades de inspección, conteo, verificación, validación, seguimiento, medición y/o ensayos a realizar durante las etapas de internación, recepción de materias primas en almacenes concentradores y de plantas industriales, recepción de insumos y materiales auxiliares en plantas industriales (ver **Apartados 7.2 y 7.3** de la **Parte II** de este **MSGC-MLS**), producto en proceso y producto terminado, así como los criterios de aceptación y revisiones de los resultados de ensayos, del producto, los servicios y los procesos.
- b) Los registros requeridos que demuestren evidencia que ayude a tomar decisiones acerca de la eficacia y eficiencia de los procesos y que demuestren que se cumple con requisitos especificados y los criterios de aceptación establecidos.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

Con relación a la inocuidad de los productos, las diez Plantas Industriales implementan y operan actividades que aseguran la eficacia de las actividades planificadas y de cualquier cambio en las mismas, incluyendo para ello, los **Programas de Prerrequisitos** (en adelante **PPR**), los **Programas de Prerrequisitos Operativos** (en adelante **PPR Operativos**) y los **Planes HACCP** (acrónimo que deriva de la descripción en Inglés del término “Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control”).

Respecto a la **Gestión de la Energía**, al igual que en el párrafo anterior, las diez Plantas Industriales implementan actividades para aseguran la eficacia de las acciones planificadas para la gestión de la energía y de cualquier cambio en las mismas, para lo que se toma en cuenta, la revisión energética, la actualización de la línea de base energética y los indicadores del desempeño energético.

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE.

Se han determinado y establecido las disposiciones eficaces para la comunicación interna y externa, a fin de facilitar el acceso al cliente, tanto interno como externo cuando ello sea requerido, para:

- a) Proporcionar información sobre los productos y servicios.
- b) Tratar las consultas y brindar atención a los contratos o pedidos, incluyendo modificaciones a éstos.
- c) Obtener la retroalimentación del cliente relativa a nuestros productos y servicios, incluyendo sus quejas.
- d) Consultar las Declaratorias de Intención de la Alta Dirección (Política y Objetivos de Calidad Multisitios), así como los procedimientos y otros documentos del **SGC-MLS**.
- e) Cuando ello proceda, establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia.

8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Las Direcciones de Producción y Comercial, apoyándose en lo establecido en el **Manual de Calidad de Insumos y Productos Elaborados por Liconsa**, con clave: **VST-DP-NR-020**, determinan los requisitos inherentes del producto que son ofrecidos al cliente, así como los requerimientos relacionados con las actividades de entrega y posteriores a la misma.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

Los controles de calidad que realizan los Laboratorios de Control de Calidad (ver **Manual de Procedimientos para la Operación de Laboratorios**, con clave: **VST-DP-PR-015**), aseguran que **Liconsa** cumple con las declaraciones acerca de los productos que ofrece.

8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Se llevan a cabo actividades para la revisión de los requisitos que tienen relación con el producto y los servicios brindados, a efecto de asegurar que se tiene la capacidad técnica, operativa y administrativa para cumplir con éstos.

Previo al compromiso de suministrar los productos, servicios y/o ensayos al cliente, los Sitios de Trabajo llevan a cabo una revisión para asegurarse de que los requisitos se encuentran debidamente establecidos y definidos, y que no existan discrepancias entre los requisitos contractuales y los enunciados anteriormente. Esta revisión incluye, cuando sea procedente, lo siguiente:

- a) Los requisitos especificados por los clientes, incluyendo las actividades de entrega y posteriores a la misma.
- b) Los requisitos del producto o servicios no expresados por el cliente, pero requeridos para su uso previsto.
- c) Los requisitos especificados por **Liconsa** en el **Manual de Calidad de Insumos y Productos Elaborados por Liconsa**, con clave: **VST-DP-NR-020**.
- d) Los requisitos legales, reglamentarios y normativos que son aplicables a los productos y servicios.
- e) Las diferencias existentes entre los requisitos establecidos en los Programas de Entrega y los expresados en los incisos anteriores.

Cualquier diferencia existente entre los Programas de Entrega y los requisitos especificados en este Apartado, es confirmada y resuelta con la Dirección de Abasto Social y con la Dirección Comercial. Cuando estas Direcciones de Área no proporcionan una declaración documentada de sus requisitos, se confirman por cualquier medio los requisitos antes de ser aceptados.

Se mantienen y controlan los registros generados como resultado de las revisiones y de cualquier otra acción que se genere.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

8.2.4 CAMBIOS EN LOS REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS.

Cuando cambien o se modifiquen los requisitos del producto, la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad realiza las modificaciones documentales correspondientes y las difunde, tanto en la Dirección de Producción como en las diez Plantas Industriales, asegurándose de que el personal involucrado esté enterado de dichos cambios.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

En virtud a las condiciones de operación de nuestros procesos y por las características de nuestro producto, el Diseño y Desarrollo es un requisito no necesario para su aplicación en los Procesos Industriales de **Liconsa**, debido a que las especificaciones del producto son establecidas en las Normas Oficiales Mexicanas aplicables.

Por lo anteriormente expuesto, este requisito no es aplicable dentro del alcance de aplicación del SGC-MLS (ver Apartados 4.3.6 de la Parte I y 1.4 de la Parte II de este MSGC-MLS).

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.

8.4.1 GENERALIDADES.

En los Sitios de Trabajo que conforman el alcance del **SGC-MLS**, nos aseguramos de que los productos, refacciones, reactivos, materiales, equipos y servicios suministrados externamente, son conformes con todos los requisitos establecidos en los pedidos o contratos con los maquiladores y proveedores.

El tipo y alcance de control ejercido a nuestros maquiladores y proveedores, considera el impacto y riesgos del bien o producto adquirido, o del servicio contratado que será finalmente utilizado para la internación y movilización de materias primas e insumos, la realización del producto, o la prestación del servicio.

Se tienen descritos los criterios de evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de proveedores. Estos requisitos están en función de su capacidad de suministro o de prestación de servicios de acuerdo a nuestras necesidades, con relación a la calidad.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

Los registros de evaluación y reevaluación que en su caso realizan las Unidades Compradoras en la Dirección Comercial y en Plantas Industriales a sus proveedores, se controlan y mantienen de acuerdo a lo señalado en el Procedimiento Genérico de **Control de la Información Documentada**, con clave **DP-PA-750-01**.

Por otro lado, los insumos directos tales como: leche en polvo, leche fresca, mezcla de vitaminas y minerales, grasa vegetal y polietileno, cuyo uso impacta directamente en nuestro producto final, son adquiridos por la Dirección Comercial de Oficinas Centrales de **Liconsa**. Al respecto, las actividades de selección y evaluación de los proveedores, se realiza por la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad conforme a sus procedimientos implantados. La Dirección de Producción y las diez Plantas Industriales tienen establecido los canales y medios de comunicación con la Dirección Comercial para informar sobre las existencias de tales insumos en cada Planta Industrial, las modificaciones de requerimientos, así como la capacidad de recepción y almacenamiento de los mismos.

8.4.2 TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL.

Los procesos, productos y servicios suministrados externamente son revisados por los solicitantes de los mismos, a efecto de asegurarnos que éstos no afectan de manera adversa a nuestra capacidad para entregar productos y servicios conformes de manera coherente a nuestros clientes.

Para ello:

- a) Nos aseguramos que las entradas suministradas externamente permanecen dentro del control del **SGC-MLS**.
- b) Se tienen definidos los controles aplicables a los maquiladores y proveedores externos, y los que en su caso, éstos aplican a sus salidas resultantes.
- c) Se considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad que tiene **Liconsa** para cumplir regularmente con los requisitos del cliente y los legales, regulatorios y normativos aplicables, así como la eficacia de los controles aplicados por los propios maquiladores y proveedores externos.
- d) Se realizan verificaciones para asegurarnos de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente, cumplen los requisitos establecidos.

8.4.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS.

Los documentos de compra, así como la información que es enviada a los maquiladores y proveedores son confirmados por **Liconsa** antes de ser comunicados a los mismos.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

La información para los Proveedores Externos contiene el detalle de los productos o servicios por adquirir, y cuando así se requiere, se pueden definir los elementos siguientes:

- a) Las especificaciones y características de los procesos, productos y servicios que nos son proporcionados externamente.
- b) Los requisitos para la aprobación de los productos a adquirir o servicios a contratar, así como los procedimientos, procesos y especificaciones técnicas de los equipos que formen parte de los suministros.
- c) Los requisitos de carácter legal o regulatorio que deben cumplirse.
- d) Las interacciones necesarias entre el maquilador o proveedor, y **Liconsa**.
- e) El control y seguimiento que se determine necesario aplicar al maquilador o proveedor.
- f) Cuando ello aplique, las actividades de verificación o validación que se requiera necesario llevar a cabo en las instalaciones del maquilador o proveedor externo.
- e) Los requisitos propios del **SGC-MLS**.
- c) Otros requisitos de aprobación que lleguen a ser requeridos.

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO.

8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO.

En las Direcciones de Producción y Comercial se cuenta con Manuales, Procedimientos y Guías Institucionales de emisión Corporativa (ver Lista Maestra de Control de Documentos Externos de ambas Direcciones), y en las diez Plantas Industriales se cuenta con Procedimientos, Guías, Instructivos, Planes de Control, y otros elementos documentados (ver Listas Maestras de Control de Documentos Internos de cada Sitio de Trabajo).

En estos documentos se describen las condiciones controladas que son consideradas durante las actividades de planeación y ejecución de la producción y la provisión de los servicios. Las condiciones controladas comprenden:

- a) La disponibilidad de información documentada en la que se describen las características del producto y los servicios, así como los resultados a alcanzar.
- b) El establecimiento, mantenimiento y disposición de procedimientos e instrucciones documentadas de trabajo donde se describen las actividades y criterios para la realización del mismo.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

- c) La identificación y disponibilidad de los equipos para realizar el seguimiento y las mediciones requeridas.
- d) El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la realización del producto y la prestación de los servicios.
- e) La identificación y disponibilidad de los equipos apropiados para la realización del producto.
- f) La designación de las personas competentes.
- g) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos.
- h) La validación y revalidación, cuando ello se requiera, de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.
- i) El establecimiento de los criterios y puntos en los que se llevan a cabo las actividades de inspección y verificación.
- j) Las actividades que son necesarias para la liberación y entrega del producto, así como las actividades posteriores a la entrega del mismo.

8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.

Se han establecido los medios adecuados para identificar las salidas en las etapas de recepción de materias primas, proceso de elaboración y entrega de productos terminados, así como los requisitos de medición y seguimiento a través de estos procesos.

Los elementos de identificación y trazabilidad, permiten conocer el estado que guardan los productos y servicios con relación a los requisitos de seguimiento y medición, cumpliendo con las especificaciones de control en las distintas etapas del proceso. La trazabilidad permite identificar la materia prima que llega de los proveedores y la ruta de distribución del producto final.

En materia de inocuidad del producto, los registros de trazabilidad permiten el control de los productos potencialmente no conformes.

8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS.

Este es un requisito excluido de nuestro SGC-MLS, en virtud a que ni la Dirección de Producción, ni la Dirección Comercial y ni las diez Plantas Industriales, hacen uso de bienes tangibles o intangibles cuya propiedad sea de los clientes. Todos los bienes utilizados en los procesos que desarrolla **Liconsa**, son propiedad de la misma. Los bienes propiedad de terceros en los procesos de internación, movilización y almacenamiento en bodegas concentradoras corresponden a servicios contratados en los que el uso de estos bienes, se constituye como un objeto contractual incluido en la prestación de los servicios recibidos.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

8.5.4 PRESERVACIÓN.

Se tienen definidos los procedimientos y actividades necesarias para la preservación de producto, a fin de mantener la conformidad de los requisitos establecidos y para prevenir algún tipo de daño o deterioro durante las fases de producción. La preservación del producto incluye la identificación, manipulación, control de la contaminación, envase o embalaje, producto intermedio, producto en proceso y producto terminado.

8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA.

Las diez Plantas Industriales cumplen con los requisitos para las actividades posteriores a la entrega de los productos que generan.

El alcance de las actividades posteriores a la entrega, incluyen, cuando sea requerido, el análisis de lo siguiente:

- a) Los requisitos legales, regulatorios y normativos aplicables.
- b) Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a los productos que ofrecemos.
- c) La naturaleza, el uso y la vida útil prevista para los productos que elaboramos.
- d) Los requisitos del cliente.
- e) La retroalimentación del cliente.

8.5.6 CONTROL DE LOS CAMBIOS.

En todos los Sitios de Trabajo, se revisan y controlan los cambios, cuando éstos se presentan, para la producción y la prestación de los servicios, a fin de asegurarnos de la continuidad en la conformidad de los requisitos.

Los cambios a las especificaciones de los productos, sólo pueden darse desde una directriz Corporativa, particularmente, desde las Direcciones de Producción y Comercial, quedando en el ámbito de actuación de las Plantas Industriales solamente la función de adecuar los procesos productivos para el cumplimiento de los requerimientos que en su caso determinen las primeras citadas.

Cualquier cambio en las especificaciones, deberá ser documentado en los Manuales de Procedimientos Corporativos que generan y controlan las Direcciones de Producción y Comercial.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

Cuando lo anteriormente descrito tiene lugar, se conserva la información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, así como la definición de los directivos que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de dicha revisión.

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.

Se tienen implementadas las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios que generamos.

Para cumplir con lo anterior, en la Dirección de Producción se cuenta con el **Manual de Calidad de Insumos y Productos Elaborados por Liconsa**, con clave: **VST-DP-NR-020**, en el cual se establecen los requisitos para los productos y el subproducto crema que generamos. Por su parte, y en complemento a esta información, en las áreas de Producción y Control de Calidad en las diez Plantas Industriales, se cuenta con Procedimientos, Guías, Instructivos, Planes de Control y otros Documentos en los cuales se describen las actividades desarrolladas para verificar que dichos requisitos son sistemáticamente cumplidos.

La liberación de los productos que son entregados al cliente, no son liberados hasta que se asegura que se han completado satisfactoriamente las especificaciones y disposiciones planificadas.

Como resultado de estas actividades, se conserva información documentada relativa a la liberación de los productos, misma que incluye la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación y la trazabilidad de las personas que autorizan la liberación.

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS (PRODUCTO Y TRABAJOS DE ENSAYO) NO CONFORMES.

8.7.1 IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES PARA PREVENIR SU USO O ENTREGA NO INTENCIONADA.

Cualquier desviación o incumplimiento con los requisitos o las características establecidas para el producto, los servicios o los ensayos, cae dentro del concepto de Producto o Trabajos de Ensayo No Conformes.

Los detalles relacionados para el Control de los Trabajos de Ensayo No Conformes para el Esquema de Laboratorios Sucursales, se encuentra descrito en el **Apartado 7.10** de la **Parte II** de este **MSGC-MLS**.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

Por su parte, cualquier incumplimiento a lo establecido en el Marco Legal y Regulatorio (Leyes y sus Reglamentos, Normas Oficiales Mexicanas, Normas Mexicanas, etcétera), así como en el Marco Normativo (documentos del **SGC-MLS**, o de las Normas **NMX-CC-9001-IMNC-2015**, **NOM-251-SSA1-2009**, **NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011** y **NMX-EC-17025-IMNC-2018**), se considera como No Conformidad (ver **Apartado 10.2** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**).

Para llevar a cabo el Control del Producto y Trabajos de Ensayo No Conformes, se tiene establecido y se mantiene el Procedimiento Genérico denominado: **Control de las Salidas No Conformes**, con clave: **DP-PA-870-01**, en el cual se describen los controles y los marcos de responsabilidad y de autoridad relacionados con el tratamiento de las no conformidades detectadas en relación con el producto, los servicios, los ensayos, los procesos y el propio **SGC-MLS**, que se presenten dentro o fuera de las instalaciones de los Sitios de Trabajo declarados en el alcance del **SGC-MLS**. Las **Salidas No Conformes**, se identifican y se controlan para asegurarnos de prevenir su uso o entrega no intencionada. Se llevan a cabo acciones adecuadas basadas en la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de nuestros productos y servicios.

Si la Salida No Conforme está relacionada directamente con el propio producto, se toman las acciones siguientes para eliminar su presencia:

- a) Se autoriza su uso, se libera o se acepta bajo concesión por el responsable autorizado para ello, o cuando sea requerido por la figura del cliente o su representante.
- b) En la medida de lo posible, se identifica físicamente, o bien, se registra en los formatos apropiados para prevenir su uso no intencional o aplicación originalmente prevista.
- c) En caso de que una Salida No Conforme se corrija, debe inspeccionarse y verificarse nuevamente para demostrar el cumplimiento de los requisitos especificados.
- d) Si se detecta un Producto No Conforme después de que fue entregado o puesto en uso, se aplican las acciones apropiadas respecto a los efectos reales o potenciales de la No Conformidad.

Los Dueños del Procedimiento de Control de las Salidas No Conformes de la Dirección Comercial y de las Plantas Industriales, reportan de manera anual a su Representante Directivo o Gerencial, según corresponda, la información que a continuación se relaciona, para que este último la incluya en el Informe de Actividades que se emite a la Dirección de Producción:



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

- a) Indicadores que emanan del **Procedimiento de Control de las Salidas No Conformes (DP-PA-870-01)**.
- b) Cuando así se requiera, el informe de recurrencia de Salidas No Conformes que requieran la intervención del Grupo de Auditores Internos o de otro personal de la Dirección de Producción para su análisis y atención, el cual podrá ser elaborado en formato libre.
- c) Cualquier otra información relacionada con el Control de las Salidas No Conformes, que lleguen a ser solicitados para efecto de análisis corporativo.

Al tratar las Salidas No Conformes, se decide sobre el empleo de una o más de las siguientes medidas:

- a) Corrección.
- b) Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de los productos y servicios.
- c) Información al cliente.
- d) Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión

8.7.2 INFORMACIÓN DOCUMENTADA QUE DERIVA DEL CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES.

Se conserva la información documentada necesaria que describa: las Salidas No Conformes, las acciones tomadas, todas las concesiones obtenidas y la autoridad que decide la acción con respecto a la No Conformidad.

8.8 PROGRAMAS DE PRERREQUISITOS (PPR).

En las diez Plantas Industriales, se establecen, implementan y mantienen los **PPR** necesarios para controlar:

- a) La probabilidad de introducir peligros para la inocuidad de los productos a través del ambiente de trabajo.
- b) La contaminación física, química y biológica de los productos, incluyendo, cuando aplique, la contaminación cruzada.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

Los **PPR**, son:

- a) Apropriados a las necesidades de cada Planta Industrial.
- b) Al tamaño y tipo de operación y a la naturaleza de los productos que se elaboran.
- c) Aplicados a través del sistema de producción en su totalidad.
- d) Aprobados por el Equipo de Inocuidad en cada Planta Industrial.

Al seleccionar y establecer los **PPR**, cada Planta Industrial identifica, considera y utiliza, cuando así se requiera, la información que resulte apropiada para ello (como requisitos legales y regulatorios, requisitos del cliente, directrices reconocidas, principios y códigos aplicables).

Al establecer los **PPR**, se considera lo siguiente:

- a) La construcción y la distribución de los edificios y las instalaciones.
- b) La distribución de Plantas, incluyendo los espacios de trabajo y las instalaciones para los empleados.
- c) Los suministros de aire, agua, energía, vapor y otros servicios.
- d) Los servicios de apoyo, incluyendo la eliminación de los desechos y las aguas residuales.
- e) La idoneidad de los equipos y su accesibilidad para la limpieza y el mantenimiento.
- f) La gestión de materiales comprados (incluyendo materias primas, insumos y materiales de empaque y embalaje), los suministros y servicios, la disposición de basura y aguas residuales, la manipulación de materiales.
- g) Las medidas para prevenir la contaminación cruzada.
- h) La limpieza y desinfección.
- i) El control de plagas.
- j) La higiene del personal.

La verificación de los **PPR** se planifica y son modificados cuando así resulta necesario, conservando los registros de las verificaciones y las modificaciones realizadas (ver **Apartado 7.5.3** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**).



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

8.9 PASOS PRELIMINARES PARA PERMITIR EL ANÁLISIS DE PELIGROS.

En las diez Plantas Industriales, se recopila, documenta, mantiene y actualiza la información pertinente necesaria para llevar a cabo el análisis de peligros, y dichos registros se mantienen conforme a lo indicado en el **Apartado 7.5.3** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**.

8.9.1 EQUIPOS DE INOCUIDAD.

Los Gerentes de cada una de las Plantas Industriales, designan a un Equipo de Inocuidad interdisciplinario y con una combinación de experiencia en el desarrollo de los productos, los procesos, los equipos y los peligros relacionados con aspectos de inocuidad de los alimentos. Se mantienen los registros necesarios que demuestran que el Equipo de Inocuidad tiene los conocimientos y la experiencia requeridos.

8.9.2 CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS INOCUOS.

8.9.2.1 MATERIAS PRIMAS, INSUMOS Y MATERIALES DE ENVASE Y EMPAQUE.

Todas las materias primas, insumos, materiales de envase y empaque en contacto con el producto, se encuentran descritos en el **Manual de Calidad de Insumos y Productos Elaborados por Liconsa**, con clave: **VST-DP-NR-020**, y en el **Manual de Procedimientos para la Operación de Laboratorios**, con clave: **VST-DP-PR-015**, con el detalle necesario para llevar a cabo el análisis de peligros, incluyendo para cada uno de ellos, de manera enunciativa y no limitativa, según sea apropiado, lo siguiente:

- a) Las características físicas, químicas y biológicas.
- b) La composición de las materias primas e insumos directos a los productos.
- c) El origen.
- d) Los métodos de producción.
- e) Los métodos de envase, empaque y distribución.
- f) Las condiciones de almacenamiento en plantas y la caducidad.
- g) La preparación y/o el tratamiento previo a su uso o procesamiento.
- h) Los criterios de aceptación relacionados con la inocuidad.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

8.9.2.2 CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS FINALES.

Las características de los productos finales se encuentran descritas en el **Manual de Calidad de Insumos y Productos Elaborados por Liconsa**, con clave: **VST-DP-NR-020**, con el detalle necesario para llevar a cabo el análisis de peligros, incluyendo de manera enunciativa y no limitativa, según sea apropiado, lo siguiente:

- a) El nombre y la composición del producto.
- b) Las características físicas, químicas y biológicas pertinentes para la inocuidad.
- c) La vida útil prevista y las condiciones de almacenamiento.
- d) El etiquetado y/o las instrucciones para su manipulación, preparación y uso.
- e) Los métodos de distribución.

8.9.3 USO PREVISTO DE LOS PRODUCTOS.

El uso previsto, la manipulación razonablemente esperada, así como cualquier manipulación no intencionada, pero razonablemente esperada de los productos finales, están considerados y descritos en los Manuales o Procedimientos de Inocuidad desarrollados por las Plantas Industriales, para llevar a cabo el análisis de peligros.

Cuando resulta apropiado, se consideran aquellos grupos de consumidores conocidos por ser especialmente vulnerables a peligros específicos relacionados con la inocuidad de los productos. Estas descripciones se mantienen actualizadas.

8.10 DIAGRAMAS DE FLUJO, ETAPAS DEL PROCESO Y MEDIDAS DE CONTROL.

8.10.1 DIAGRAMAS DE FLUJO.

En cada Planta Industrial se cuenta con los diagramas de flujo de los procesos productivos. Dichos diagramas proporcionan la base para evaluar la eficacia de los productos elaborados.

Los diagramas de flujo son claros, precisos y suficientemente detallados, incluyendo cuando sea apropiado, uno o varios de los siguientes aspectos:

- a) La secuencia e interacción de todas las etapas de la operación.
- b) La incorporación al flujo de las materias primas, insumos, y material de envase y empaque.
- c) Etapa en donde se realiza el reproceso.
- d) Etapas en donde se eliminan los desechos.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

Los diagramas de flujo son verificados In Situ en su precisión y grado de detalle requerido por los miembros de los Equipos de Inocuidad en cada una de las Plantas Industriales. Los diagramas de flujo que van siendo verificados, se conservan como registros.

8.10.2 DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS DEL PROCESO Y DE LAS MEDIDAS DE CONTROL.

Las medidas de control de los procesos productivos en cada Planta Industrial, así como los procedimientos y la rigurosidad con que se aplican, se encuentran descritos en diagramas de proceso, planes de control, hojas de control de procesos o en cualquier otro documento del **SGC-MLS**.

También se encuentran descritos los requisitos externos (establecidos en el marco legal y regulatorio), que pueden afectar a la elección y rigurosidad de las medidas de control. Estas descripciones se actualizan cuando resulta necesario en función a lo antes descrito.

8.11 ANÁLISIS DE PELIGROS.

Los **Equipos de Inocuidad** nombrados en cada una de las diez Plantas Industriales (ver **Apartado 8.9.1** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**), llevan a cabo el análisis de peligros para determinar: cuáles son los peligros que necesitan ser controlados, el nivel de control requerido para asegurar la inocuidad de los productos y qué medidas de control se requieren.

8.11.1 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y DETERMINACIÓN DE LOS NIVELES ACEPTABLES.

Todos los peligros razonablemente previsibles relacionados con la inocuidad de los productos, los procesos y las instalaciones utilizadas para su elaboración, son identificados y registrados por el Grupo de Inocuidad de cada Planta Industrial. Esta identificación se realiza con base a lo siguiente:

- a) La información preliminar y los datos recopilados de acuerdo a lo establecido en el **Apartado 8.9** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**.
- b) La experiencia.
- c) La información externa disponible.
- d) La información de la cadena alimentaria, cuando ello sea posible, sobre los peligros relacionados con la inocuidad de productos finales y productos intermedios.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

La etapa o las etapas de los procesos productivos en las cuales se puede introducir cada peligro relacionado con la inocuidad, están indicados en los diagramas de flujo (ver **Apartado 8.10.1** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**). Cuando se identifican los peligros, se consideran uno o más de los siguientes aspectos:

- a) Las etapas precedentes y siguientes de la operación especificada.
- b) Los equipos del proceso, servicios asociados y el entorno.
- c) Los eslabones precedentes y siguientes en la cadena alimentaria.

Para cada peligro identificado relacionado con la inocuidad, se determina, cuando ello resulta posible, el nivel aceptable del peligro para la inocuidad en el producto final. En la determinación del nivel aceptable se consideran los requisitos del Marco Legal y Regulatorio aplicables, los requisitos de Clientes y otros datos que resultan pertinentes. La justificación y el resultado de la determinación, se registran conforme a lo establecido en el **Apartado 7.5.3** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**.

8.11.2 EVALUACIÓN DE PELIGROS.

Para cada peligro identificado relacionado con la inocuidad de los productos (ver **Apartado 8.11.1** de la **Parte I**), los Equipos de Inocuidad en cada una de las Plantas Industriales evalúan los peligros, para determinar si su eliminación o reducción a niveles aceptables, es apropiada para la producción de un producto inocuo, o bien, si es necesario su control para permitir que se cumplan los niveles aceptables definidos.

Cada peligro relacionado con la inocuidad de los productos se evalúa de acuerdo con la posible severidad de los efectos adversos para la salud y la probabilidad de su ocurrencia. Para ello, los Equipos de Inocuidad en cada Planta Industrial describen la metodología utilizada, y se registran los resultados de la evaluación de los peligros antes referidos.

8.11.3 SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE LAS MEDIDAS DE CONTROL.

Con base a lo descrito en el punto anterior, los Equipos de Inocuidad en cada una de las Plantas Industriales, selecciona una apropiada combinación de medidas de control para prevenir, eliminar o reducir los peligros relacionados con la inocuidad de los productos a los niveles aceptables definidos. En esta selección, cada una de las medidas de control definidas, se revisa con respecto a su eficacia frente a los peligros identificados.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

Las medidas de control seleccionadas, son clasificadas por los Equipos de Inocuidad para ser gestionadas a través de **PPR Operativos** (ver **Apartado 8.8** y **8.12** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**) o mediante el **Plan HACCP** (ver **Apartado 8.13 de la Parte I**). Lo anterior es llevado a cabo utilizando un enfoque lógico que incluye, en la medida de lo posible, la evaluación de lo siguiente:

- a) Su efecto sobre los peligros identificados según el rigor aplicado.
- b) Su viabilidad para realizar el seguimiento oportuno para permitir correcciones inmediatamente.
- c) La probabilidad de que falle el funcionamiento de una medida de control o la variabilidad significativa de los procesos productivos.
- d) Las consecuencias y su gravedad, en caso de que fallen las medidas de control establecidas.
- e) Los efectos sinérgicos que ocurren al tomar dos medidas (en donde el efecto combinado es mayor que la suma de sus efectos individuales).

Las medidas de control clasificadas como pertenecientes al **Plan HACCP** deben implementarse de acuerdo a lo descrito en el **Apartado 8.13** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**, en tanto que las otras medidas de control deben implementarse como **PPR Operativos** de acuerdo a lo señalado en el **Apartado 8.12** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**. Los Equipos de Inocuidad documentan la metodología y los parámetros utilizados para la clasificación y mantienen registros de la evaluación realizada.

8.12 ESTABLECIMIENTO DE LOS PROGRAMAS DE PRERREQUISITOS OPERATIVOS (PPR OPERATIVOS).

Los Equipos de Inocuidad en cada una de las diez Plantas Industriales documentan los **PPR Operativos**, los cuales incluyen la información siguiente para cada programa:

- a) Peligros para la inocuidad a controlar mediante el programa.
- b) Medidas de control.
- c) Procedimientos de seguimiento que demuestran que los **PPR Operativos** están implementados.
- d) Correcciones y acciones correctivas a tomar si el seguimiento muestra que los **PPR Operativos** no estuvieran bajo control.
- e) Responsabilidades y autoridades.
- f) Registros de seguimiento.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

8.13 ESTABLECIMIENTO DEL PLAN HACCP.

8.13.1 PLAN HACCP.

Los Equipos de Inocuidad en cada una de las diez Plantas Industriales documentan su respectivo **Plan HACCP**, el cual incluye la información siguiente para cada **Punto Crítico de Control** (en adelante **PCC**):

- a) Peligros para la inocuidad a controlar en los **PCC**.
- b) Medidas de control.
- c) Límites Críticos de Control (en adelante **LCC**).
- d) Procedimientos de seguimiento.
- e) Correcciones y acciones correctivas a tomar si se superan los **LCC**.
- f) Responsabilidades y autoridades.
- g) Registros de seguimiento.

8.13.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL (PCC).

Para cada peligro a ser controlado mediante el **Plan HACCP**, los Equipos de Inocuidad de las Plantas Industriales identifican los **PCC** para las medidas de control identificadas (ver **Apartado 8.11.3** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**).

8.13.3 DETERMINACIÓN DE LOS LÍMITES CRÍTICOS DE CONTROL (LCC) PARA LOS PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL (PCC).

Para el seguimiento establecido en cada **PCC**, se determinan los **LCC**. Los **LCC** son establecidos para asegurar que en el producto final no se supera el nivel aceptable de los peligros identificados relacionados con la inocuidad de los productos. Los **LCC** son medibles.

Los motivos para la elección de los **LCC**, son documentados en cada Planta Industrial por sus respectivos Equipos de Inocuidad.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

8.13.4 SISTEMA PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL (PCC).

En cada Planta Industrial se establece un sistema de seguimiento para cada **PCC**, a fin de demostrar que el **PCC** está bajo control. El sistema incluye todas las mediciones u observaciones programadas relativas a los **LCC**.

El seguimiento a las acciones implementadas se encuentra documentado (a través de procedimientos, instructivos, planes de control o cualquier otro documento pertinente) y se cuenta con registros. Dicha estructura documental incluye lo siguiente:

- a) Mediciones u observaciones que proporcionan resultados dentro de los plazos adecuados.
- b) Equipos de seguimiento utilizados.
- c) Métodos de calibración aplicables.
- d) Frecuencia del seguimiento.
- e) Responsabilidad y autoridad relativa al seguimiento y la evaluación de los resultados del mismo.
- f) Lo relativo a los registros establecidos.

Los métodos y la frecuencia del seguimiento permiten determinar oportunamente cuándo se superan los **LCC**, para que el producto sea aislado antes de ser distribuido.

8.13.5 ACCIONES A TOMAR CUANDO LOS RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO SUPERAN LOS LÍMITES CRÍTICOS DE CONTROL (LCC).

Los Equipos de Inocuidad en cada Planta Industrial especifican en su correspondiente **Plan HACCP** las correcciones planificadas y las acciones correctivas a tomar cuando se superan los **LCC**.

Tales acciones aseguran que se identifica la causa de la no conformidad, y que los parámetros controlados en el **PCC** se ponen de nuevo bajo control, previniendo que ésta se repita.

Cada una de las Plantas Industriales desarrollan actividades para la correcta manipulación de los productos potencialmente no inocuos, para asegurarse de que estos no son liberados hasta que han sido evaluados (ver **Apartado 8.16** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**).



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

8.14 ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN PRELIMINAR Y DE LOS DOCUMENTOS QUE ESPECIFICAN LOS PPR Y EL PLAN HACCP.

Después del establecimiento o actualización de los **PPR Operativos** y del **Plan HACCP**, los Equipos de Inocuidad de las Plantas Industriales, actualizan, si es necesario, la siguiente información:

- a) Diagramas de flujo.
- b) Medidas de control en el proceso.
- c) Procedimientos e instrucciones que especifican los **PPR Operativos** y el **Plan HACCP**.

8.15 PLANIFICACIÓN DE LA VERIFICACIÓN DE LAS ACCIONES DE INOCUIDAD.

Los Equipos de Inocuidad en cada una de las Plantas Industriales, designa a uno o varios de sus integrantes para realizar las actividades de verificación. En la planificación de la verificación se define el propósito, método, frecuencia y responsabilidades para las actividades de verificación. Las actividades de verificación permiten confirmar lo siguiente:

- a) Que los **PPR** han sido implementados.
- b) Que se actualiza continuamente la información de entrada para el análisis de peligros.
- c) Que los **PPR Operativos** y los elementos del **Plan HACCP**, están implementados y son eficaces.
- d) Que los niveles de peligro están dentro de los niveles aceptables identificados.
- e) Que los procedimientos establecidos por cada Planta Industrial están establecidos y son eficaces.

Los resultados de la verificación son registrados y comunicados a los integrantes del Equipo de Inocuidad en la respectiva Planta Industrial.

8.16 PRODUCTOS POTENCIALMENTE NO INOCUOS Y EVALUACIÓN PARA SU LIBERACIÓN.

Las Plantas industriales se aseguran de que cuando se superan los **LCC** para los **PCC**, o bien, existe una pérdida en el control de los **PPR Operativos**, los productos afectados se identifican, se separan y son evaluados respecto a las causas de la no conformidad, registrando los resultados de dicha evaluación y dictaminación.

Para los productos potencialmente no inocuos se establecen acciones para prevenir el ingreso de productos declarados como no conformes en la cadena alimentaria.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

Después de la evaluación, el lote de producto que no es aceptable para su liberación, se somete a una de las actividades siguientes:

- a) Reproceso para asegurarse de que el peligro relacionado con la inocuidad se elimina o se reduce a niveles aceptables.
- b) Disposición como desecho.

9.0 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.

9.1.1 GENERALIDADES.

Para efectuar el seguimiento, medición, análisis y evaluación de las variables que definen a nuestro **SGC-MLS**, y con ello valorar su desempeño, en los Sitios de Trabajo, se determina:

- a) Qué necesita seguimiento y medición de los parámetros clave en las operaciones y actividades que pueden tener un impacto significativo en la calidad, el desempeño de los procesos declarados en su alcance y/o en el desempeño energético, así como de los elementos programáticos considerados para su desarrollo, la atención que se le brinda a las Salidas No Conformes y a las No Conformidades declaradas, a las Acciones Correctivas emprendidas para dar atención a los hallazgos de Auditorías Internas y Externas, entre otros.
- b) Los métodos y periodicidad necesarios para lograr resultados válidos, los cuales están en función a la naturaleza y características de las variables a las que se les da seguimiento, medición, análisis y evaluación. Estas actividades dependen de la determinación de los métodos aplicables a nuestras actividades, incluyendo el uso de técnicas estadísticas, así como del tipo y la naturaleza de los datos a ser analizados para facilitar el análisis de acciones correctivas o preventivas subsecuentes.
- c) Cuándo llevar a cabo el análisis y evaluación de los resultados del seguimiento y la medición.

La evaluación realizada comprende la valoración del desempeño y la eficacia del **SGC-MLS**, para lo cual, se conserva información documentada apropiada como evidencia de sus resultados.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS. Se han establecido los métodos que son aplicables para el seguimiento, y cuando ello sea requerido, la medición de las características claves de los procesos, operaciones, procedimientos y actividades que pueden tener impacto significativo sobre la calidad del producto o servicio. De esta forma, se demuestra que se tiene la capacidad para lograr los resultados planificados.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

Si durante la aplicación de los métodos de seguimiento y medición se identifica que no se cumplen los resultados planificados, se llevan a cabo correcciones y/o acciones correctivas, para asegurarse del cumplimiento con los requisitos del producto o el servicio.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO. Los documentos declarados en el **SGC-MLS**, describen las actividades para medir, vigilar, supervisar y dar seguimiento a las características del producto o servicio, para verificar y asegurar que se cumplen los requisitos especificados, manteniendo evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Las actividades antes mencionadas se llevan a cabo en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase **Apartado 8.1** de la **Parte I** de este **MSGC-MLS**) y contemplan medidas efectivas para:

- a) Vigilar y evaluar el cumplimiento con los criterios de operación, los requisitos legales, regulatorios y normativos aplicables a la calidad.
- b) Vigilar el grado de cumplimiento de los objetivos de la calidad.

Los registros de los datos generados de estas actividades proporcionan la evidencia objetiva del cumplimiento con los criterios de aceptación y facilitan el análisis para detectar la necesidad de iniciar Acciones Correctivas o Preventivas, e indican al personal responsable y autorizado para la liberación del producto o la elaboración de los registros. Estos registros se controlan de acuerdo a lo descrito en el **Procedimiento Genérico de Control de Información Documentada**, con clave: **DP-PA-750-01**.

La liberación del producto y de los servicios al cliente, se realizan hasta que son cumplidas todas las actividades de medición y seguimiento y que sus resultados sean satisfactorios en relación con los requisitos establecidos. Dicha actividad podrá ser justificada complementando la autorización por personal con autoridad pertinente y cuando corresponda por nuestro cliente.

EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS INDIVIDUALES DE LAS ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN DE LA INOCUIDAD. Los Equipos de Inocuidad en cada una de las Plantas Industriales, evalúan los resultados individuales de las actividades de verificación planificadas (ver **Apartados 8.8** al **8.16**, **Parte I** de este **MSGC-MLS**). Si la verificación no demuestra conformidad con lo planificado, se toman acciones para alcanzar la conformidad requerida. Tales acciones deben incluir la revisión de uno o más de los aspectos siguientes:



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

- a) Los procedimientos existentes y los canales de comunicación.
- b) Los **PPR**.
- c) Las conclusiones del análisis de peligros, los **PPR Operativos** establecidos y los **Planes HACCP**.
- d) La eficacia de la gestión de los recursos humanos y de las actividades de formación.

Al analizar los resultados de las actividades de verificación, incluyendo los resultados de las Auditorías Internas y Externas, los Equipos de Inocuidad verifican lo siguiente:

- a) Confirman que el desempeño global de las acciones de inocuidad cumplen con lo planificado y con los requisitos establecidos.
- b) Identifican la necesidad de actualizar o mejorar el sistema de inocuidad de los productos.
- c) Identifican posibles tendencias que puedan indicar una mayor tendencia de productos potencialmente no inocuos.
- d) Establecen información concerniente al nivel e importancia de las áreas a ser auditadas y lo comunican al Grupo de Auditores Internos en sus respectivas Plantas Industriales para que éstas últimas puedan planificar lo relativo a la inocuidad en el programa anual de auditoría interna.
- e) Proporcionan evidencia de la eficacia de las correcciones y las acciones correctivas tomadas en lo referente a la inocuidad de los productos.

Los resultados de los análisis y de las actividades resultantes son registrados por los Equipos de Inocuidad y son informados a los Representantes Gerenciales en cada Planta Industrial como información de entrada para las Revisiones Gerenciales, y al mismo tiempo, es utilizado como información de entrada para actualizar los esquemas de inocuidad de los productos.

EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS INDIVIDUALES DE LAS ACTIVIDADES DE VERIFICACIÓN DEL ESQUEMA DE GESTIÓN DE LA ENERGÍA.

Los Equipos del Esquema de Gestión de la Energía en cada una de las Plantas Industriales, remiten los resultados del desempeño energético mediante herramienta estadísticas para verificar la conformidad con las metas y planes de acción en materia de eficiencia energética (ver **Parte III** de este **MSGC-MLS**).

9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.

Las actividades orientadas al seguimiento y medición de la información relacionada con la percepción de nuestro cliente, y el grado con el que se le da cumplimiento a sus necesidades y expectativas, se realiza como parte importante para medir el desempeño del **SGC-MLS**.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

Se llevan a cabo actividades para determinar, recabar y hacer uso de la información pertinente de la satisfacción del cliente. Estas actividades son llevadas a cabo por las áreas que tienen relación con los clientes declarados en el alcance del **SGC-MLS**. En estas áreas se tienen establecidos los métodos para obtener, realizar el seguimiento y la revisión de esta información.

9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN.

Los datos y la información apropiados que surgen del seguimiento y la medición realizados, son analizados y evaluados. Los resultados del análisis son utilizados para evaluar lo siguiente:

- a) La conformidad de los productos y servicios.
- b) El grado de satisfacción del cliente.
- c) El desempeño y la eficacia del **SGC-MLS**.
- d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar Riesgos y Oportunidades.
- f) El desempeño de los proveedores externos.
- g) la necesidad de mejoras en el **SGC-MLS**.

9.2 AUDITORÍA INTERNA.

9.2.1 GENERALIDADES.

Se tienen documentado e implementado el **Procedimiento Genérico de Auditorías Internas**, con clave **DP-PA-920-01**, en el que se describen las actividades que son llevadas a cabo para realizar Auditorías Internas a intervalos planificados, con la finalidad de determinar si el **SGC-MLS**:

- a) Es conforme con las disposiciones planificadas y con los requisitos relacionados con la calidad del producto y servicio.
- b) Cumple con los requisitos de las normas de referencia: **NMX-CC-9001-IMNC-2015**, **NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011**, **NOM-251-SSA1-2009** y **NMX-EC-17025-IMNC-2018**.
- c) Cumple con los requisitos propios de **Liconsa** establecidos en el **SGC-MLS**.
- d) Se implementa, mantiene y mejora de manera apropiada y eficaz.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

- e) Cumple con lo establecido en la Política y los Objetivos de la Calidad Multisitios y Laboratorios Sucursales.
- f) Proporciona a la Figura de la Alta Dirección, al Director Comercial, a los Gerentes de las diez Plantas Industriales y a los Representantes Técnicos de Calidad la información útil sobre los resultados obtenidos.

9.2.2 IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍAS INTERNAS.

Para el **Esquema Multisitios**, cada Sitio de Trabajo gestiona su propio programa de Auditorías Internas, el cual es realizado por el Dueño de dicho Procedimiento. El programa de Auditorías Internas que gestiona y administra la Dirección de Producción, incluye la realización de una auditoría interna anual para evaluar el desempeño del **SGC-MLS** en todos los Sitios de Trabajo, misma que será practicada por el Grupo de Auditores Internos adscritos a la Dirección de Producción, y de ser necesario, con el apoyo de Auditores Internos de cada Sitio de Trabajo, previo a los procesos de auditorías externas programadas. Además de esta auditoría, cada Sitio de Trabajo realiza por lo menos un ejercicio adicional de auditoría interna anual a sus propios procesos, conforme se establece en el **Procedimiento Genérico de Auditorías Internas**, con clave: **DP-PA-920-01**.

Para el caso del **Esquema de Laboratorios Sucursales**, el programa de Auditorías Internas es realizado por el Responsable del Departamento de Normatividad y Auditorías de Calidad de las Oficinas Centrales, considerándose para ello un periodo máximo entre auditorías de 12 meses calendario. Para la realización de estas Auditorías, se cuenta con un Grupo de Auditores Internos adscritos a la Dirección de Producción y a las Plantas Industriales más cercanas al corporativo de **Liconsa**.

Para el **Esquema de Gestión de la Energía**, el programa de Auditorías Internas es realizado por el Responsable Técnico del Esquema de Gestión de la Energía en Oficinas Centrales, considerándose para ello un periodo máximo entre auditorías de un año calendario. Para la realización de estas Auditorías, se cuenta con el apoyo de los Equipos del Esquema de Gestión de la Energía de las Plantas Industriales (ver **Apartado 4.6.3 de la Parte III de este mismo MSGC-MLS**).

Al planificar, establecer, implementar y mantener el Programa Anual de Auditorías Internas, se incluyen la consideración e inclusión de los siguientes aspectos:

- a) La frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, en función a la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afectan a la organización y los resultados de auditorías previas.
- b) Los criterios de las auditorías y el alcance para cada una de ellas.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

- c) La selección de los auditores y la ejecución de las auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditorías.
- d) El aseguramiento de que los resultados de las auditorías se informen en los niveles organizacionales pertinentes.
- e) La realización de correcciones y/o acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada.
- f) La conservación de la información documentada como evidencia de la implementación del Programa de Auditoría, así como de los resultados de las mismas.

En el **Procedimiento DP-PA-920-01**, se definen los criterios de auditoría, el alcance, su frecuencia y la metodología aplicable. Se tiene establecido que la selección de los Auditores Internos en cada proceso de auditoría, se realiza asegurándonos de que los mismos no auditarán su propio trabajo, manteniendo con ello la objetividad e imparcialidad del proceso de Auditoría Interna.

Asimismo, en este procedimiento se establecen las responsabilidades y los requisitos para realizar las actividades de planeación, conducción, ejecución y la forma de informar los resultados obtenidos. Los registros generados durante el desarrollo de las Auditorías Internas se mantienen de conformidad con lo señalado en el **Procedimientos Genérico de Control de la Información Documentada, DP-PA-750-01**.

El Dueño del Procedimiento de Auditorías Internas de la Dirección de Producción, es el encargado de recibir las propuestas de adecuación al procedimiento documentado, de efectuar el borrador correspondiente y de someterlo a la aprobación del Comité Central de Calidad.

Los responsables de las áreas que son sujetas a auditorías, se aseguran de tomar acciones sin demora injustificada para realizar las actividades descritas en el **Procedimiento Genérico de Acciones Correctivas**, con clave **DP-PA-1020-01**, a efecto de eliminar las No Conformidades y las causas que les dan origen.

El seguimiento realizado a las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación, son acordes a lo establecido en el Procedimiento **DP-PA-1020-01**.

9.3 REVISIONES POR LA ALTA DIRECCIÓN, REVISIONES DIRECTIVAS Y REVISIONES GERENCIALES.

9.3.1 GENERALIDADES.

A intervalos planificados, la Figura de la Alta Dirección, a través de su Representante de la Alta Dirección, realiza la Revisión por la Dirección al desempeño general del **SGC-MLS**, para asegurarse de la continua conveniencia, adecuación, eficacia, alineación continua con la dirección estratégica de la organización, y para obtener la información necesaria que permita realizar la evaluación correspondiente.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

De igual manera, el Titular de la Dirección Comercial, a través de su Representante Directivo, lleva a cabo las Revisiones Directivas a su propio esquema de desarrollo como un Sitio de Trabajo perteneciente al **SGC-MLS**. Por su parte, los Gerentes de Plantas Industriales, a través de sus respectivos Representantes Gerenciales, realizan las Revisiones Gerenciales bajo las mismas acciones en sus correspondientes Centros de Trabajo, en búsqueda de homólogos propósitos.

Tanto en los procesos de Revisión por la Alta Dirección al **SGC-MLS**, como en los procesos de Revisiones Directivas y Gerenciales, se incluye el análisis de los aspectos relacionados en el **Apartado 9.3.2 de la Parte I** siguiente. Por su parte, la información relacionada con las Revisiones Gerenciales al Esquema de Laboratorios Sucursales, se describe en el Apartado 8.8 de la **Parte II** de este **MSGC-MLS**. Finalmente, lo relacionado con las Revisiones al Esquema de Gestión de la Energía, se describen en el **Apartado 4.7 de la Parte III** de este **MSGC-MLS**.

9.3.2 ENTRADAS DE LAS REVISIONES POR LA DIRECCIÓN Y DE LAS REVISIONES DIRECTIVAS Y GERENCIALES.

Para asegurar que se lleven a cabo de manera eficaz las Revisiones de la Alta Dirección y las Revisiones Directivas y Gerenciales en cada Sitio de Trabajo, se analiza la información de entrada que a continuación se relaciona, misma que se enlista de manera enunciativa más no limitativa:

- a) Acciones de seguimiento a los acuerdos y compromisos de las Revisiones de la Alta Dirección y Revisiones Directivas y Gerenciales previas.
- b) Los cambios en las cuestiones internas y externas que afectan el entorno de **Liconsa**.
- c) Información sobre el desempeño y la eficacia del **SGC-MLS**, incluyendo:
 - c.1) Retroalimentación y satisfacción por parte de los clientes y otras partes interesadas.
 - c.2) El conocimiento, entendimiento y aplicación eficaz de la Política de la Calidad Multisitios y Laboratorios Sucursales, y otras declaratorias que puedan estar definidas en las Plantas Industriales.
 - c.3) Estado o grado de cumplimiento de los Objetivos de la Calidad Multisitios y Laboratorios Sucursales, y de los que puedan estar establecidos en forma complementaria en las Plantas Industriales.
 - c.4) Desempeño de los procesos y la conformidad con los requisitos del producto y/o servicios.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

- c.5) Análisis de los resultados de las revisiones al funcionamiento del **Esquema de Laboratorios Sucursales**, conforme a lo marcado en el Apartado 8.8.2 de la **Parte II** de este mismo **MSGC-MLS**.
- c.6) Análisis de los resultados de las actividades de verificación sobre el funcionamiento del **Esquema de Inocuidad Alimentaria**.
- c.7) Naturaleza de las no conformidades declaradas y el estado de las acciones correctivas y preventivas.
- c.8) Los resultados de seguimiento y medición.
- c.9) Resultados de auditorías internas y externas.
- c.10) El desempeño de los proveedores externos.
- d) Adecuación de los recursos y otras modificaciones que pueden afectar al **SGC-MLS**.
- e) Circunstancias cambiantes que pueden afectar la inocuidad de los productos.
- f) Resultados de actividades de actualización del **Esquema de Inocuidad Alimentaria**.
- g) La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades
- h) Recomendaciones para llevar a cabo la mejora de los procesos.

9.3.3 SALIDAS DE LAS REVISIONES DE LA ALTA DIRECCIÓN, Y DE LAS REVISIONES DIRECTIVAS Y GERENCIALES.

Los resultados obtenidos de las Revisiones que se aluden en este apartado, incluyen las decisiones y acciones relacionadas con los siguientes aspectos:

- a) Oportunidades de mejora.
- b) Necesidades de cambios en el **SGC-MLS**.
- c) Identificación y asignación de recursos.
- d) Aseguramiento de la inocuidad de los productos.
- e) Cambios en los Indicadores de Desempeño Energético (**IDEn**), objetivos, metas u otros elementos de Esquema de Gestión de la Energía.

Los registros generados de estas revisiones se mantienen conforme a lo descrito en el **Procedimiento Genérico de Control de la Información Documentada**, cuya clave es: **DP-PA-750-01**.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

10.0 MEJORA.

10.1 GENERALIDADES.

Se determinan y seleccionan las oportunidades de mejora, y se implementan acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción. Estas acciones incluyen, cuando sea aplicable, lo siguiente:

- a) Mejorar los productos y servicios, así como la consideración de las necesidades y expectativas futuras de los clientes.
- b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del **SGC-MLS**.
- d) Mejorar la operación y el desempeño de los métodos utilizados en los Laboratorios de Control de Calidad.
- e) Eficientar la supervisión en los Laboratorios de Control de Calidad.
- f) Mejorar el desempeño Energético.

10.2 ACCIONES CORRECTIVAS.

10.2.1 OCURRENCIA DE LA NO CONFORMIDAD.

Se ha establecido y se mantiene el **Procedimiento Genérico de Acciones Correctivas**, cuya clave es: **DP-PA-1020-01**, para abordar las No Conformidades y guiar la realización de las acciones procedentes.

Cuando ocurre una No Conformidad, ya sea real o potencial, incluida cualquiera originada por quejas de los clientes, se toman una o más de las siguientes acciones:

- a) Reaccionar ante la No Conformidad, y cuando ello resulta aplicable:
 - a.1) Tomar las acciones necesarias para controlarla y corregirla.
 - a.2) Hacer frente a las consecuencias.
- b) Evaluar la necesidad de Acciones Correctivas o Preventivas para eliminar las causas de la No Conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir, ni ocurra en otra parte, mediante:



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

- b.1) La revisión y el análisis que se realice de la No Conformidad ocurrida.
- b.2) La determinación de las causas que dieron origen a la No Conformidad.
- b.3) La determinación de si existen No Conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.
- c) Implementar cualquier Acción Correctiva o Preventiva que resulte necesaria.
- d) Revisar la eficacia de las acciones tomadas.
- e) Cuando ello resulte necesario, actualizar los Riesgos y Oportunidades determinados durante la planificación.
- f) Si fuera necesario, hacer cambios al **SGC-MLS**.

Por otro lado, en el **Apartado 4.6.4** de la **Parte III** del presente **MSGC-MLS**, se describe lo referente al desarrollo de las No Conformidades, Corrección, Acción Correctiva y Acción Preventiva en el Esquema de Gestión de la Energía.

Cuando se requiera realizar movimientos de alta, baja o modificación a la estructura documental del **SGC-MLS**, como resultado de las acciones correctivas implementadas, éstos se registran con apego a lo marcado en el **Procedimiento Genérico de Control de la Información Documentada**, con clave **DP-PA-750-01**.

Los Dueños de Procedimientos de Acciones Correctivas de los Sitios de Trabajo, reportan de manera anual, a su Representante Directivo o Gerencial, según corresponda, la información que a continuación se relaciona, con objeto de que éstos últimos la incluyan en el Reporte Anual de Actividades del **SGC-MLS** que se turna a la Dirección de Producción:

- a) Indicadores que emanan del Procedimiento de Acciones Correctivas, con clave **DP-PA-1020-01**.
- b) Cuando así se requiera, el informe de las No Conformidades y las Acciones Correctivas o Preventivas que requieran la intervención del Grupo de Auditores Internos que administra y dirige la Dirección de Producción para su solventación.
- c) Cualquier otra información relacionada con el desarrollo de Acciones Correctivas o Preventivas que llegue a ser solicitada para efecto de análisis corporativo.

Las Acciones Correctivas o Preventivas tomadas, deben ser apropiadas a los efectos de las No Conformidades reales o potenciales encontradas.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

10.3 MEJORA CONTINUA.

El **SGC-MLS** es revisado continuamente para mejorar su correcto desarrollo, así como para asegurarnos de conveniencia, adecuación y eficacia.

Para mejorar continuamente la eficacia del **SGC-MLS**, se consideran los resultados del análisis y la evaluación realizada a su desarrollo, así como las salidas de las Revisiones por la Dirección o Revisiones Gerenciales (ver **Apartados 9.3** de la **Parte I** y **4.7** de la **Parte III**, de este **MSGC-MLS**), a efecto de determinar si hay necesidades u oportunidades que deben ser consideradas como parte de este proceso.

11.0 DOCUMENTOS GENÉRICOS MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES.

El **SGC-MLS** cuenta con los siguientes documentos genéricos:

CLAVE DEL DOCUMENTO	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO GENÉRICO MULTISITIOS
Sin Clave	Política de Calidad Multisitios y Laboratorios Sucursales.
Sin Clave	Objetivos de Calidad Multisitios y Laboratorios Sucursales.
Sin Clave	Alcance del SGC-MLS
DP-MSGC-500-01	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad Multisitios y Laboratorios Sucursales (MSGC-MLS).
DP-MORG-500-01	Manual de Organización de los Laboratorios de Liconsa.
DP-TD-300-01	Glosario de Términos y Definiciones.
DP-PA-610-01	Procedimiento de Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades.
DP-PTE-713-01	Procedimiento de Planificación Energética.
DP-GTE-713-02	Guía del usuario de herramienta para determinar el consumo y uso significativo de la energía
DP-GTE-713-03	Guía del usuario de herramienta para determinar la línea base energética.
DP-PA-750-01	Procedimiento de Control de la Información Documentada.
DP-PA-870-01	Procedimiento de Control de las Salidas No Conformes.
DP-PA-920-01	Procedimiento de Auditorías Internas.
DP-PA-1020-01	Procedimiento de Acciones Correctivas.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

12.0 REFERENCIAS NORMATIVAS.

- a) Norma ISO 9000:2015 (NMX-CC-9000-IMNC-2015) Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario.
- b) Norma ISO 9001:2015 (NMX-CC-9001-IMNC-2015) Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.
- c) Norma ISO 9004:2009 (NMX-CC-9004-IMNC-2009) Gestión para el éxito sostenido de una organización – Un enfoque basado en la de Gestión de la Calidad.
- d) Norma ISO 10013:2001 (NMX-CC-10013-IMNC-2002) Directrices para la documentación de Sistemas de Gestión de la Calidad.
- e) Norma ISO 19011:2011 (NMX-CC-19011-IMNC-2012) Directrices para la Auditoría de Sistemas de Gestión.
- f) Norma ISO 22000:2005 (NMX-F-CC-22000-NORMEX-IMNC-2007) Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos - Requisitos.
- g) Norma ISO/TR 10013:2001 (NMX-CC-10013-IMNC-2002) Directrices para la documentación de los Sistemas de Gestión de la Calidad.
- h) NOM-251-SSA1-2009 Prácticas de higiene para el proceso de alimentos, bebidas o suplementos alimenticios.
- i) NOM-243-SSA1-2010 Productos y servicios. Leche, fórmula láctea, producto lácteo combinado y derivados lácteos. Disposiciones y especificaciones sanitarias. Métodos de prueba.
- j) Norma ISO/IEC 17025:2017 (NMX-EC-17025-IMNC-2018) Evaluación de la conformidad – Requisitos generales para la competencia de los Laboratorios de Ensayo y de Calibración.
- k) Norma ISO/IEC 17000:2004 (NMX-EC-17000-IMNC-2007) Evaluación de la Conformidad - Vocabulario y Principios Generales.
- l) Norma ISO/IEC GUIDE 99:2007 (NMX-Z-055-IMNC-2009) Vocabulario Internacional de Metrología – Conceptos fundamentales y generales, términos asociados (VIM).



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

m) Norma ISO 50001:2011 (NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011) Sistemas de Gestión de la Energía – Requisitos con orientación para su uso.

n) Norma ISO 50002:2014 (NMX-J-SAA-50002-ANCE-IMNC-2015) Auditorías Energéticas – Requisitos con Orientación para su Uso.

Cuando aplique:

k) Norma ISO 14001:2004 (NMX-SAA-14001-IMNC-2004) Sistema de Gestión Ambiental – Requisitos con orientación para su uso.

l) Norma ISO 14004:2004 (NMX-SAA-14004-IMNC-2004) Sistema de Gestión Ambiental – Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo.

m) Norma BSI OHSAS 18001:2007 (NMX-SAST-001-IMNC-2008) Sistema de Gestión de Seguridad en el Trabajo.

n) Norma BSI OHSAS 18002:2000 (NMX-SAST-002-IMNC-2001) Sistema de Gestión de Administración de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

ñ) MEG 2011 INMUJERES Modelo de Equidad de Género.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

PARTE II

ESQUEMA DE LABORATORIOS SUCURSALES (SUSTENTADO EN LA NORMA NMX-EC-17025-IMNC-2018)

0. INTRODUCCIÓN.

En esta segunda Parte del MSGC-MLS, se abordan aspectos específicos relacionados con el Esquema de Laboratorios Sucursales que se desarrolla en la Matriz Administrativa (Subdirección de Aseguramiento de la Calidad), en la Matriz Técnica (Laboratorio de Control de Calidad de la Gerencia Estatal Valle de Toluca) y en los nueve Laboratorios Sucursales de Liconsa, en apego y cumplimiento a los requisitos establecidos en la Norma NMX-EC-17025-IMNC-2018.

1.0 OBJETIVO, CAMPO DE APLICACIÓN Y ALCANCE DEL ESQUEMA DE LABORATORIOS SUCURSALES.

1.1 OBJETIVO.

Establecer los requisitos generales, basándose en lo indicado en la norma NMX-EC-17025-IMNC-2018 para la competencia, la imparcialidad y la operación coherente de la Matriz Administrativa, la Matriz Técnica y los Laboratorios Sucursales de Liconsa.

1.2 CAMPO DE APLICACIÓN.

El presente Manual es aplicable en la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad, la Matriz Administrativa, la Matriz Técnica y los Laboratorios Sucursales que conforman el esquema de Laboratorios Sucursales.

1.3 ALCANCE.

Los servicios que ofrecen los Laboratorios de Control de Calidad de Liconsa, se enfocan a satisfacer con ensayos acreditados y no acreditados las necesidades de los clientes internos. Los Laboratorios para las pruebas acreditadas sólo declaran conformidad con la norma NMX-EC-17025-IMNC-2018 y los documentos de la ema, asegurando la confiabilidad de los resultados analíticos. Se excluyen las actividades de los laboratorios que son suministradas externamente en forma continua.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

Los Laboratorios de Control de Calidad adquieren la obligación de mantener el SGC-MLS, y a realizar sus ensayos al interior de Liconsa y proporcionar un servicio de análisis externo, sólo a petición de otra Institución Gubernamental o de la Entidad Mexicana de Acreditación, ya que Liconsa no considera el proporcionar servicios de ensayo para obtener beneficios económicos. Las metodologías acreditadas en los diez Laboratorios de Control de Calidad de Liconsa, se describen en el Manual de Organización de los Laboratorios de Liconsa.

2.0 REFERENCIAS NORMATIVAS.

Los documentos normativos que a continuación se relacionan, contienen disposiciones que constituyen principios y fundamentos provisorios para el MSGC-MLS.

- a) Ley Federal sobre Metrología y Normalización - Vigente.
- b) Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización - Vigente.
- c) NMX-EC-17000-IMNC-2007 Evaluación de la conformidad – Vocabulario y principios generales.
- d) NMX-EC-17025-IMNC-2018 Requisitos generales para la competencia de los Laboratorios de ensayo y calibraciones.
- e) NMX-Z-055-IMNC-2009 Metrología Vocabulario de términos fundamentales y generales.

3.0 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Los términos y definiciones aplicables al esquema de Laboratorios Sucursales, se encuentra contenido en el documento “Glosario de Términos y Definiciones”.

4.0 REQUISITOS GENERALES.

4.1 IMPARCIALIDAD.

4.1.1 Los Laboratorios de Control de Calidad llevan a cabo sus actividades de manera imparcial, estructurada, y realizan las gestiones para salvaguardar este principio.

4.1.2 La Alta Dirección emite una declaratoria de su compromiso con la imparcialidad en todas las actividades realizadas en los Laboratorios de Control de Calidad y de la gestión de los conflictos de intereses para garantizar la objetividad de estas actividades (5).



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

4.1.3 Se cuenta con disposiciones y carta compromiso para asegurar que el personal directivo y técnico es imparcial, se encuentren libres de cualquier presión e influencia interna o externa indebida, comercial, financiera o de cualquier otro tipo que pueda influir adversamente en la calidad y confiabilidad de su trabajo (1).

4.1.4 Los Laboratorios de Control de Calidad, identifican y controlan en forma continua los riesgos a la imparcialidad.

4.1.5 Los Laboratorios Sucursales, la Matriz Técnica y la Matriz Administrativa tienen un mecanismo o procedimiento para minimizar los riesgos a la imparcialidad e incluir las salvaguardas para minimizar dichos riesgos (2).

4.2 CONFIDENCIALIDAD.

4.2.1 Los Laboratorios de Control de Calidad, son responsables de la gestión de toda la información obtenida o creada durante la realización de actividades del laboratorio. Excepto por la información que el cliente pone a disposición del público, o cuando lo acuerdan el laboratorio y el cliente, cualquier otra información se considera información del propietario y se debe considerar estrictamente confidencial.

4.2.2 Cuando el Laboratorio de Control de Calidad sea requerido por ley o por las disposiciones contractuales, para revelar información confidencial, se debe notificar al cliente o a la persona interesada la información proporcionada, salvo que esté prohibido por ley.

4.2.3 La información acerca del cliente, obtenida de fuentes diferentes del cliente debe ser confidencial entre el cliente y el Laboratorio de Control de Calidad. El proveedor (fuente) de esta información debe mantenerse como confidencial por parte del Laboratorio y no debe compartirse con el cliente, a menos que se haya acordado con la fuente.

4.2.4 El personal, incluido cualquier miembro del comité, contratista personal de organismos externos o individuos que actúen en nombre del Laboratorio de Control de Calidad, deben mantener la confidencialidad de toda la información obtenida o creada durante la realización de las actividades del Laboratorio, excepto lo requerido por la ley.

Para ello, se cuenta con un procedimiento en el que se establecen las medidas para asegurar el manejo confidencial de la información (3).



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

5.0 REQUISITOS RELATIVOS A LA ESTRUCTURA.

- 5.1** Liconsa es una empresa de participación estatal mayoritaria de la Administración Pública Federal, sectorizada dentro de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), lo que acredita mediante escritura Número 24971, Capítulo Primero, de fecha 15 de Agosto de 1995, bajo la Razón Social denominada "Liconsa, S.A. de C.V.", y cuyo Registro Federal de Contribuyentes como Figura Moral es LIC950821M84, así como con la Compulsa de Estatutos Sociales Vigentes descrita en el Instrumento No. 26,053, de fecha 25 de Febrero de 2010 (4). El domicilio fiscal de su Unidad Corporativa se ubica en Ricardo Torres No. 1, fraccionamiento Lomas de Sotelo, en el Municipio de Naucalpan de Juárez, Estado de México, C.P. 53390, y el de sus Plantas Industriales se detalla en el Manual de Organización de los Laboratorios de Liconsa (5).
- 5.2** Los Laboratorios de Control de Calidad, cuentan con un Responsable del Laboratorio, quien tiene la responsabilidad sobre todas las operaciones desarrolladas en el Laboratorio, y a través de la Gerencia de Planta, de quien dependen jerárquicamente, le proporciona los recursos necesarios para asegurar la calidad requerida.
- 5.3** El alcance de los servicios que ofrecen los Laboratorios de Control de Calidad, se enfocan a satisfacer con ensayos acreditados y no acreditados las necesidades de los clientes internos (laboratorios de primera parte). Los Laboratorios para las pruebas acreditadas sólo declaran conformidad con la norma NMX-EC-17025-IMNC-2018 y los documentos de la ema, a excepción de las actividades de los laboratorios que son suministrados externamente en forma continua.
- 5.4** Las actividades de ensayo se llevan a cabo en las Instalaciones de los Laboratorios de Control de Calidad y se realizan para cumplir los requisitos de los clientes, de las autoridades reglamentarias, de la norma NMX-EC-17025-IMNC-2018 y de la Entidad Mexicana de Acreditación.
- 5.5** Los Laboratorios de Control de Calidad, cuentan con organigramas actualizados que indican su ubicación dentro de la organización y las relaciones entre la dirección, las operaciones técnicas y los servicios de soporte (5).
- a) Cuenta con el siguiente personal directivo clave:
- La Alta Dirección del SGC-MLS a cargo de la Dirección de Producción.
 - Dirección Ejecutiva a cargo de la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad y la Gerencia de Planta de cada Laboratorio.
 - Responsable de la Matriz Administrativa, a cargo de la Jefatura del Departamento de Normatividad y Auditorías de Calidad.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

- Responsable de la Matriz Técnica, a cargo de la Jefatura del Departamento de Control de Calidad de la Gerencia Estatal Valle de Toluca.
- Responsable de Laboratorio, a cargo de los Jefes de Control de Calidad de cada uno de los nueve Laboratorios Sucursales.

b) Las responsabilidades, la autoridad y la interrelación de todo el personal clave se encuentra descrito en el Manual de Organización, en los Perfiles de Puestos y en los Procedimientos del SGC-MLS correspondientes.

c) Cada Laboratorio Sucursal cuenta con un Procedimiento de Operaciones Coherentes y Aseguramiento de la Validez de los Resultados para garantizar la correcta orientación de sus actividades (6).

5.6 El Responsable del Laboratorio, independientemente de las responsabilidades que tenga asignadas, tienen la autoridad y los recursos necesarios para llevar a cabo lo siguiente:

- a) La implementación, el mantenimiento y la mejora del SGC-MLS.
- b) La identificación de las desviaciones del Sistema de Gestión, o de los procedimientos para la realización de las actividades del Laboratorio.
- c) El inicio de acciones para prevenir o minimizar desviaciones.
- d) Informar a la Gerencia de Planta acerca del desempeño del SGC-MLS y de cualquier necesidad de mejora.
- e) Asegurar la eficacia de las actividades del Laboratorio.

5.7 La Dirección Ejecutiva en las Plantas, asegura:

- a) Que se realiza la comunicación relativa a la eficacia del SGC-MLS y de la importancia de cumplir con los requisitos del cliente, los reglamentarios y de la norma NMX-EC-17025-IMNC-2018, a través de comunicados internos, correos electrónicos o reuniones.
- b) A través de los Responsables de los Laboratorios, que se mantiene la integridad del SGC-MLS cuando se planifican e implementan cambios.

6.0 REQUISITOS RELATIVOS A LOS RECURSOS.

6.1 GENERALIDADES.

Los Responsables de los Laboratorios disponen de: personal, instalaciones, equipamiento, sistemas y servicios de apoyo necesarios para gestionar y realizar sus actividades de Laboratorio y administrativas.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

6.2 PERSONAL.

- 6.2.1** Los Responsables de los Laboratorios se aseguran que el personal es competente, actúa de manera imparcial y trabaja de acuerdo con lo declarado en el SGC-MLS.
- 6.2.2** Los Laboratorios de Control de Calidad, cuentan con expedientes del personal que son actualizados mínimo una vez al año, los cuales contienen:
 - Evidencias de: la educación, conocimientos técnicos, calificación, formación, habilidades, experiencia y autorizaciones.
 - Perfil de puestos (los requisitos de competencia de cada puesto).
- 6.2.3** Los Responsables de los Laboratorios se aseguran que el personal tiene la competencia técnica para realizar las actividades del Laboratorio y para evaluar la importancia de las desviaciones mediante la capacitación, pruebas intralaboratorio e interlaboratorio, pruebas iniciales de desempeño y/o ensayos de aptitud.
- 6.2.4** Los Responsables de los Laboratorios informan al personal por medio del perfil de puesto, sus funciones, responsabilidades y autoridad, mismas que asumen a través de su firma.
- 6.2.5** Los Laboratorios de Control de Calidad, cuentan con un Procedimiento para Determinar los Requisitos para la Competencia, Seleccionar, Formar, Supervisar y Autorizar al Personal, así como para realizar el seguimiento de la competencia técnica (7).
- 6.2.6** Los Responsables de los Laboratorios autorizan al personal, una vez concluido su periodo de capacitación y pruebas iniciales de desempeño, para:
 - Realizar las funciones asignadas.
 - Verificar y validar métodos. (Los Laboratorios no desarrollan, ni modifican métodos).
 - Analizar los resultados, incluidas las declaraciones de conformidad o las opiniones e interpretaciones cuando proceda.
 - Informar, revisar y autorizar los resultados.

6.3 INSTALACIONES Y CONDICIONES AMBIENTALES.

- 6.3.1** Los Laboratorios de Control de Calidad, se aseguran que las condiciones ambientales no invalidan los resultados ni comprometen la calidad requerida de las mediciones.
- 6.3.2** Los Laboratorios de Control de Calidad, documentan los requisitos de las instalaciones y condiciones ambientales cuando afecten los resultados analíticos y/o están indicados en las metodologías.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

6.3.3 Los Laboratorios de Control de Calidad, realizan el seguimiento, controlan y registran las condiciones ambientales según lo requieran las especificaciones, métodos y procedimientos correspondientes, o cuando éstas puedan influir en la calidad de los resultados.

6.3.4 Los Laboratorios de Control de Calidad, tienen implementados controles en las instalaciones, los cuales son revisados al menos una vez cada 12 meses, como son:

- a) Los accesos y usos de las áreas que afectan a la calidad de los ensayos. Se advierte mediante letreros y otros avisos al personal ajeno a los Laboratorios, sobre las restricciones de acceso a las áreas de prueba.
- b) Los Laboratorios de Control de Calidad, cuentan con áreas delimitadas por tipo y grupo de pruebas para evitar contaminación cruzada o cualquier tipo de contaminación que afecte o pueda invalidar los resultados de las mismas.
- c) Separación eficaz entre áreas de pruebas que sean incompatibles.

6.3.5 Las actividades de los Laboratorios de Control de Calidad, se realizan en instalaciones permanentes.

6.4 EQUIPAMIENTO.

6.4.1 Los Laboratorios de Control de Calidad, cuentan con todo el equipamiento (instrumentos de medición, patrones de medición, materiales de referencia, datos de referencia, reactivos, consumibles, aparatos auxiliares, softwares) necesarios para llevar a cabo el muestreo, la medición y los ensayos.

6.4.2 Los Laboratorios de Control de Calidad, sólo utilizan equipo propio.

6.4.3 Los Laboratorios de Control de Calidad, cuentan con un Procedimiento para la Manipulación, Transporte, Almacenamiento, Uso y Mantenimiento planificado del Equipamiento, a fin de asegurar el funcionamiento apropiado y prevenir contaminación o deterioro (8).

6.4.4 Los equipamientos que requieren de una calificación de instalación o desempeño, se realizan antes de instalarse (equipamiento nuevo) o de reinstalarse para su servicio.

6.4.5 Los equipos utilizados por los Laboratorios de Control de Calidad para las mediciones analíticas, alcanzan la exactitud requerida y/o la incertidumbre de medición para proporcionar resultados válidos.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

- 6.4.6** La calibración se realiza a aquellos equipos que afectan la validez de los resultados, considerando las magnitudes y los valores esenciales en el intervalo de trabajo requerido.
- 6.4.7** Cada Laboratorio cuenta con un programa de calibración de sus equipos y patrones de medición críticos, el cual es revisado anualmente por el Responsable del Laboratorio o el personal que designe.
- 6.4.8** Los equipos del Laboratorio que requieren calibración, se etiquetan indicando el estado de calibración. En el caso de los que no se puedan etiquetar, se cuenta con los registros correspondientes para demostrar la trazabilidad.
- 6.4.9** Los equipos que hayan estado sujetos a sobrecargas o mal manejo, que den resultados cuestionables, o se haya demostrado que están defectuosos o que están fuera de los requisitos especificados, se ponen fuera de servicio, identificándose como tales, y si es posible se retiran de las áreas para prevenir su uso, hasta que se demuestre por calibraciones, verificaciones y/o ensayos que funcionan correctamente.
- 6.4.10** Las verificaciones intermedias para mantener la confianza del estado de calibración del equipo, se efectúan de acuerdo al Procedimiento de Verificación de Equipos e Instrumentos y Frecuencia de Calibración (9).
- 6.4.11** Cuando las calibraciones de los equipos dan lugar a la aplicación de factores de corrección, los Laboratorios de Control de Calidad, se aseguran de que estos factores se aplican y registran correctamente.
- 6.4.12** Los equipos de los Laboratorios de Control de Calidad, tanto el hardware como el software son protegidos contra ajustes que puedan invalidar los resultados de los ensayos practicados.
- 6.4.13** Los equipos de los Laboratorios de Control de Calidad cuentan con expedientes, los cuales incluyen al menos, lo siguiente:
 - a) Identificación del equipo, incluyendo la versión del software y del firmware.
 - b) Nombre del fabricante, identificación y número de serie.
 - c) Registros de verificación.
 - d) Ubicación.
 - e) Certificados de calibración, informes de verificaciones, ajustes, criterio de aceptación y fecha de próxima calibración.
 - f) Cuando aplique, la documentación de los materiales de referencia, los resultados, los criterios de aceptación y la vigencia.
 - g) Plan de mantenimiento y evidencias de aplicación.
 - h) Reportes de daños, mal funcionamiento, modificaciones o reparaciones, cuando así proceda.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

6.5 TRAZABILIDAD METROLÓGICA.

- 6.5.1** Los Laboratorios de Control de Calidad, establecen y mantienen la Trazabilidad Metrológica de los resultados de sus mediciones, calibrando los equipos y patrones de medición que tienen un efecto significativo sobre la validez de los resultados de ensayo, con Laboratorios acreditados.
- 6.5.2** Los Laboratorios de Control de Calidad, se aseguran de que las mediciones son trazables al Sistema Internacional de Unidades (SI), calibrando los equipos con Laboratorios acreditados en las magnitudes requeridas, o utilizando materiales de referencia con trazabilidad metrológica al "SI" o la realización directa de unidades "SI" aseguradas por comparación directa o indirecta con patrones internacionales.

6.6 PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.

- 6.6.1** Los Laboratorios de Control de Calidad, se aseguran de que los productos y servicios suministrados externamente, que afectan a la calidad de los ensayos no sean utilizados hasta que no hayan sido inspeccionados y se verifique su cumplimiento con los requisitos establecidos.

Los productos incluyen patrones y equipos de medición, materiales de referencia, materiales y reactivos consumibles. Los servicios pueden ser de: calibración, mantenimiento de instalaciones y equipos, ensayo de aptitud, evaluación y auditoría.

- 6.6.2** Los Laboratorios de Control de Calidad, cuentan con un Procedimiento de Productos y Servicios Suministrados Externamente (10) donde se indica, lo siguiente:
 - a) Los requisitos de los productos o servicios, señalan entre otros la pureza de reactivos o puntos a calibrar. Los requerimientos son revisados y autorizados por los Responsables de los Laboratorios.
 - b) Los criterios para la evaluación de los requisitos solicitados, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.
 - c) Las inspecciones y verificaciones requeridas antes de que los productos sean utilizados o los servicios sean recibidos.
 - d) Las acciones que se realizan como resultado de las evaluaciones del seguimiento del desempeño y de las revaluaciones de los proveedores externos.

Los Laboratorios de Control de Calidad, cuentan con los registros correspondientes.

- 6.6.3** El área de Adquisiciones, mediante la orden de compra informa a los proveedores externos los requisitos de los productos y servicios requeridos por los Laboratorios. La orden detalla, especificaciones, criterios de aceptación e incluye cuando así proceda cualquier calificación o competencia del personal en caso de mantenimientos y calibraciones; así como la realización de actividades en las instalaciones de proveedores externos, cuando sea requerido.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

7.0 REQUISITOS DE PROCESO.

7.1 REVISIÓN DE SOLICITUDES, OFERTAS Y CONTRATOS.

7.1.1 Los Laboratorios de Control de Calidad, cuentan con un Procedimiento para la revisión de Solicitudes, Ofertas y Contratos (11), para asegurar que:

- a) Los requisitos, incluidos los métodos analíticos utilizados, están adecuadamente definidos, documentados y comprendidos.
- b) Tienen la capacidad y los recursos para cumplir con los requisitos de los clientes.
- c) En caso de requerir servicios externos, éstos se asignan a Laboratorios de prueba competentes y acreditados ante la Entidad Mexicana de Acreditación, A.C. En caso de requerir estos servicios, los Laboratorios de Control de Calidad, notifican a sus clientes por escrito, obteniendo la aprobación correspondiente por parte de los mismos.
- d) Se seleccionan los métodos de ensayo apropiados que sean capaces de satisfacer los requisitos de los clientes. Los servicios que los Laboratorios de Control de Calidad prestan, son de pruebas acreditadas y no acreditadas.

7.1.2 Los Laboratorios de Control de Calidad informan al cliente cuando el método solicitado se considera inapropiado o desactualizado.

7.1.3 Los Laboratorios de Control de Calidad, informan claramente que la regla de decisión para cada uno de los ensayos ofertados se basará en estricto apego a las especificaciones mínimas y máximas establecidas en las Normas o Contratos, de acuerdo a lo indicado en el Manual de Normas de Calidad de Insumos, y Productos Elaborados por Liconsa.

7.1.4 Cualquier diferencia en las metodologías indicadas en la solicitud con respecto a las pruebas de calidad acreditadas se resuelve antes de iniciar el trabajo por el Responsable del Laboratorio y el cliente.

7.1.5 Los Responsables de los Laboratorios informan al cliente de cualquier desviación del contrato, manteniendo registros de las revisiones de los pedidos con la firma de aceptación del cliente y del Responsable del Laboratorio. Las desviaciones que se acepten no tendrán impacto sobre la integridad del Laboratorio o sobre la validez de los resultados.

7.1.6 Todas las modificaciones al contrato que se realicen, consideran una nueva revisión, y los cambios son comunicados al personal que corresponde.

7.1.7 Los Laboratorios de Control de Calidad, cooperan con sus clientes realizando las aclaraciones sobre las solicitudes que éstos efectúen. Asimismo proporcionan la información necesaria y suficiente de las pruebas acreditadas y realizan seguimiento del desempeño, en relación con el trabajo realizado mediante encuestas y entrevistas directas con el cliente, entre otros mecanismos.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

Las solicitudes de aclaraciones son recibidas por el Responsable del Laboratorio.

La cooperación incluye:

- a) Permitir a los clientes el acceso a las áreas pertinentes de los Laboratorios de Control de Calidad, para presenciar el trabajo de ensayo que haya solicitado.
- b) Preparar, empacar y enviar muestras requeridas por el cliente para verificación.

7.1.8 Se conservan registros de: revisiones, incluido cualquier cambio significativo, discusiones pertinentes con los clientes acerca de sus requisitos o de las actividades del Laboratorio de Control de Calidad.

7.2 SELECCIÓN, VERIFICACIÓN Y VALIDACIÓN DE MÉTODOS.

7.2.1 SELECCIÓN Y VERIFICACIÓN DE MÉTODOS.

7.2.1.1 Los Laboratorios de Control de Calidad, utilizan métodos y procedimientos apropiados para todos los ensayos dentro de su alcance. Cuando procede, se realiza una estimación de la incertidumbre de las mediciones, así como técnicas estadísticas para el análisis de los datos de los ensayos.

7.2.1.2 Todos los métodos, procedimientos y documentación soporte, tales como: Instrucciones, Normas, Manuales y datos de referencia relevantes para el trabajo de los Laboratorios de Control de Calidad, se actualizan y están fácilmente disponibles para el personal.

7.2.1.3 Los Laboratorios de Control de Calidad, utilizan métodos de ensayo que satisfacen las necesidades de sus clientes, los cuales son apropiados al tipo de trabajo que realizan. En todos ellos se utilizan preferentemente métodos publicados en normas nacionales e internacionales. Los Laboratorios se aseguran de utilizar la última edición vigente de las normas que aplican siempre y cuando el cliente lo solicite, y realizan la verificación de métodos normalizados antes de su integración al marco analítico de los mismos.

7.2.1.4 Los Laboratorios de Control de Calidad, informan mediante oficio a los clientes como Laboratorios de primera parte los métodos elegidos de acuerdo a la normatividad para las pruebas acreditadas y no acreditadas, obteniéndose la firma de aprobación por parte de los clientes, manteniéndose registros de la aceptación. Esto se realiza al menos cada vez que existan cambios en el alcance acreditado o cambios en los métodos no acreditados.

7.2.1.5 Los Laboratorios de Control de Calidad, documentan y conservan las verificaciones de los métodos, basándose en el Manual de Procedimientos para la Operación de los Laboratorios (Vigente), de haber modificaciones al método por el organismo que lo publicó, éstas se repiten.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

7.2.1.6 Los Laboratorios de Control de Calidad de Liconsa no desarrollan métodos.

7.2.1.7 Cuando se requiere realizar alguna desviación a los métodos, se documenta, se justifica técnicamente, se autoriza por el Responsable de Laboratorio y se informa al cliente, obteniendo su aceptación.

7.2.2 VALIDACIÓN DE LOS MÉTODOS.

7.2.2.1 Los Laboratorios de Control de Calidad, validan los métodos cuando se utilizan fuera del alcance previsto, o cuando se utilizan métodos no normalizados, basándose en el Manual de Procedimientos para la Operación de los Laboratorios (Vigente).

7.2.2.2 Cuando se hacen cambios a un método validado, se efectúa nuevamente la validación.

7.2.2.3 Las características de desempeño de los métodos validados, tal como fueron evaluadas para su uso previsto, son pertinentes a las necesidades del cliente y coherentes con los requisitos especificados.

7.2.2.4 Los Laboratorios de Control de Calidad, cuentan con los siguientes registros de la validación de métodos:

- a) Procedimiento de validación utilizado.
- b) Especificaciones de los requisitos.
- c) Determinación de las características de desempeño del método.
- d) Informe de validación en el que se incluyen los resultados obtenidos, la declaración de validez del método, detallando su aptitud para el uso previsto, con la firma de autorización del Responsable del Laboratorio.

7.3 MUESTREO.

7.3.1 Los muestreos que realizan los Laboratorios de Control de Calidad, son requeridos para evaluar la calidad de: materias primas, producto en proceso y producto terminado.

Los Laboratorios de Control de Calidad, cuentan con Plan y Método de Muestreo (Manual de Procedimientos para la Operación de los Laboratorios) para las materias primas, procesos y producto terminado, propios de su operación, disponibles en los Laboratorios y en las áreas en donde son aplicados.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

7.3.2 El método de muestreo describe:

- a) La selección de muestras.
- b) El plan de muestreo.
- c) La preparación y tratamiento de las muestras, cuando aplique.

7.3.3 Los Laboratorios de Control de Calidad, conservan los registros de los datos de muestreo que forman parte del ensayo.

Estos registros pueden incluir lo siguiente:

- a) La referencia al método de muestreo.
- b) Fecha y hora.
- c) Los datos para identificar: la muestra y el muestreador.
- d) El equipamiento utilizado.
- e) Las condiciones ambientales o de transporte.
- f) Diagramas para identificar el muestreo.
- g) Las desviaciones o exclusiones del método y del plan de muestreo.

7.4 MANIPULACIÓN DE LOS ÍTEMS DE ENSAYO O CALIBRACIÓN.

7.4.1 Los Laboratorios de Control de Calidad, cuentan con un Procedimiento para: el Transporte, Recepción, Manipulación, Protección, Almacenamiento, Conservación y Disposición o Devolución de las Muestras, en los que se incluyen todas las previsiones necesarias para proteger la integridad de los elementos de ensayo y los intereses de los clientes y del Laboratorio (12).

7.4.2 El procedimiento describe el Sistema para la identificación de las muestras, éste se conserva mientras la muestra está bajo la responsabilidad del Laboratorio de Control de Calidad. El sistema asegura que las muestras no se confundan físicamente, o cuando se hace referencia a ellas en los registros o en otros documentos (12).

7.4.3 Cuando los Laboratorios de Control de Calidad reciben las muestras, éstas son registradas anotando las desviaciones a las condiciones normales o especificadas. Cuando las muestras presentan desviaciones o no cumplen con la descripción señalada, se consulta al cliente para que determine la procedencia o no de los análisis solicitados. En caso de que así lo requiera el cliente, se anota en el informe de resultados, haciendo un descargo de responsabilidad ya que el resultado puede verse afectado.

7.4.4 En el procedimiento también se establecen las condiciones de almacenamiento de las muestras cuando se requieren condiciones especiales, las cuales son registradas.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

7.5 REGISTROS TÉCNICOS.

Los Laboratorios de Control de Calidad, cuentan con un procedimiento denominado Control de la Información Documentada, en el que se incluyen los lineamientos para el control de los documentos y registros (13).

- 7.5.1 Los Laboratorios de Control de Calidad, se aseguran que los registros técnicos contengan suficiente información para facilitar la identificación de los factores que afectan el resultado de sus mediciones y la incertidumbre, y permitan que el ensayo se repita bajo condiciones lo más cercanamente posible a las originales. Los registros incluyen los datos del personal responsable del análisis, la fecha y la verificación de los resultados.

Las observaciones, los datos y los cálculos se registran en el momento de hacerlos, y son identificables al trabajo específico.

- 7.5.2 Los Laboratorios de Control de Calidad, se aseguran que las modificaciones a los registros técnicos sean trazables a las versiones anteriores o a las observaciones originales. Cuando ocurren modificaciones en los registros, cada dato que se modifica es tachado, no se borra ni se elimina del registro, y se cuida que permanezca legible, y el valor correcto es escrito a un lado. Todas las modificaciones a los registros son firmadas por la persona que realiza la corrección. En el caso de registros técnicos, se invalida el resultado o se sustituye indicando el dato correcto. De todas las modificaciones se conservan los datos y archivos originales.

7.6 EVALUACIÓN DE LA INCERTIDUMBRE DE LA MEDICIÓN.

- 7.6.1 Los Laboratorios de Control de Calidad, identifican las contribuciones a la incertidumbre de medición, considerando todas aquellas que son significativas.
- 7.6.2 Los Laboratorios de Control de Calidad no realizan calibraciones; el servicio de calibración para los equipos se contrata con Laboratorios externos acreditados.
- 7.6.3 Los Laboratorios de Control de Calidad, cuentan con una Guía para el Cálculo de la Incertidumbre de medición (14).



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

7.7 ASEGURAMIENTO DE LA VALIDEZ DE LOS RESULTADOS.

7.7.1 Los Laboratorios de Control de Calidad, cuentan con un Procedimiento para realizar el Seguimiento de la Validez de los Resultados (6).

Los Responsables de Laboratorios planifican y revisan los seguimientos e incluyen al menos una forma de control de calidad por cada método de ensayo, de acuerdo a lo siguiente:

- a) Uso de material de referencia o materiales de control de calidad.
- b) Uso de instrumentos alternativos que han sido calibrados para obtener resultados trazables.
- c) Comprobaciones funcionales del equipamiento de ensayo y de medición.
- d) Uso de patrones de verificación o patrones de trabajo con gráficos de control, cuando aplique.
- e) Comprobaciones intermedias en los equipos de medición.
- f) Repetición del ensayo, utilizando los mismos métodos o métodos diferentes.
- g) Reensayo de las muestras conservadas.
- h) Correlación de resultados para diferentes características de la muestra.
- i) Revisión de los resultados informados.
- j) Comparaciones interlaboratorio.
- k) Ensayos de muestras a ciegas.

Los datos se registran de tal forma que se puedan detectar las tendencias, y cuando sea posible, se aplican técnicas estadísticas para revisarlos, de acuerdo al Manual de Procedimientos para la Operación de los Laboratorios.

7.7.2 Los Laboratorios de Control de Calidad, elaboran el Plan de Participación de Ensayos de acuerdo a la Política de Ensayos de Aptitud. La Matriz Administrativa solicita a cada uno de ellos su Plan de Participación y organiza las pruebas interlaboratorios.

Los Laboratorios de Control de Calidad, evidencian su desempeño a través de la participación en Ensayos de Aptitud en cada una de las sub-ramas, al menos una vez dentro del ciclo de acreditación.

7.7.3 Los Responsables de Laboratorio envían los resultados de los Ensayos de Aptitud, simultáneamente a la Entidad Mexicana de Acreditación y a la Matriz Administrativa, quien concentra y analiza los resultados obtenidos, y cuando sea aplicable propone iniciativas para mejorar las actividades.

Los Laboratorios de Control de Calidad, realizan el análisis de datos de los resultados obtenidos, dando seguimiento si están fuera de los criterios predefinidos, implementando las acciones apropiadas para evitar que se informen resultados incorrectos.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

7.8 INFORME DE RESULTADOS.

- 7.8.1.1** Los resultados obtenidos de los análisis son revisados y autorizados antes de su entrega.
- 7.8.1.2** Los Laboratorios de Control de Calidad, cuentan con formatos claros y objetivos para informar sus resultados. Estos formatos contienen la información acordada con el cliente y la necesaria para la interpretación de los resultados, así como la requerida por el método utilizado. Todos los informes emitidos se conservan como registros técnicos de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de Control de la Información Documentada (13).
- 7.8.1.3** Los resultados se informan de una manera simplificada a los clientes internos, con base en un acuerdo establecido. Cualquier información indicada en los requisitos 7.8.2 al 7.8.7 de la norma de referencia, que puede no ser informada, está disponible en el Laboratorio que realizó el ensayo.

7.8.2 REQUISITOS COMUNES PARA LOS INFORMES.

- 7.8.2.1** Los informes de ensayo que no se entregan de manera simplificada cuentan con la siguiente información por ejemplo:
 - a) Un Título (Informe de ensayo).
 - b) Nombre y dirección del Laboratorio.
 - c) En caso de no realizarse en las instalaciones permanentes, se indica el lugar en donde se realizan los ensayos, pudiendo ser en las instalaciones del cliente, o en otros sitios.
 - d) Identificación de todos los componentes como parte de un informe completo, indicando el total de páginas que lo integran.
 - e) El nombre y la información de contacto del cliente.
 - f) Identificación del método utilizado.
 - g) Descripción, identificación inequívoca y, en caso necesario, la condición de recepción de la muestra.
 - h) Las fechas de recepción de la muestra y del muestreo; esta última en caso crítico para la validez de los resultados.
 - i) Las fechas de realización de los análisis.
 - j) Fecha de emisión de resultados.
 - k) Referencia al plan y muestreo, cuando sea pertinente para la validez de los resultados.
 - l) Declaración acerca de que los resultados corresponden sólo a la muestra analizada.
 - m) Unidades de medición de los diferentes análisis.
 - n) Adiciones, desviaciones o exclusiones del método.
 - o) Identificación de las personas que autorizan el informe.
 - p) Identificación clara cuando los resultados provienen de proveedores externos.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

7.8.2.2 Los Laboratorios de Control de Calidad, son responsables de toda la información suministrada en el informe, excepto cuando la información la suministre el cliente, en cuyo caso debe estar claramente identificada. Cuando esto afecta la validez de los resultados, se incluye un descargo de responsabilidad.

Quando el Laboratorio no sea responsable de la etapa de muestreo, se indica en el informe que los resultados corresponden a la muestra cómo se recibió.

7.8.3 REQUISITOS ESPECÍFICOS PARA LOS INFORMES DE ENSAYO

7.8.3.1 Además de la información indicada en el Apartado 7.8.2, los informes de ensayo incluyen la siguiente información, cuando es necesaria para la interpretación de los resultados:

- a) Condiciones específicas del ensayo, tales como condiciones ambientales.
- b) Declaración de conformidad con los requisitos especificados, cuando sea conveniente.
- c) Incertidumbre de la medición.
- d) Opiniones e interpretaciones, cuando sea apropiado.
- e) Información adicional que sea requerida por métodos específicos, autoridades, clientes o grupos de clientes.

7.8.3.2 Cuando es necesario para la interpretación de los resultados, se indica lo señalado en el punto 7.8.5.

7.8.4 Los Laboratorios de Control de Calidad, no realizan calibraciones.

7.8.5 INFORMACIÓN DE MUESTREO.

Además de los requisitos indicados en el Apartado 7.8.2, los informes incluyen, cuando es necesario, lo siguiente:

- a) Fecha del muestreo.
- b) Identificación única de la muestra.
- c) Ubicación del lugar de muestreo, cuando proceda.
- d) Referencia al plan y método de muestreo.
- e) Condiciones ambientales que puedan afectar el muestreo, cuando proceda.
- f) Información requerida para evaluar la incertidumbre.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

7.8.6 DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD.

7.8.6.1 La Dirección de Producción establece como regla de decisión los valores mínimos indicados en cada una de las Normas de Calidad, tal como lo indica en Manual de Normas de Calidad de Insumos y Productos Elaborados por Liconsa.

7.8.6.2 Los Laboratorios de Control de Calidad, informan a cerca de la declaración de la conformidad, identificando claramente lo siguiente:

- a) A qué resultados se aplica.
- b) Cuáles normas o especificaciones se cumplen o no.
- c) La regla de decisión.

7.8.7 INFORMACIÓN SOBRE OPINIONES E INTERPRETACIONES.

7.8.7.1 Los Laboratorios de Control de Calidad, autorizan al personal que puede emitir opiniones e interpretaciones, indicando la base de éstas.

7.8.7.2 Las opiniones e interpretaciones se basan exclusivamente en los resultados obtenidos de la muestra evaluada, lo cual se identifica claramente.

7.8.7.3 Las opiniones e interpretaciones sólo se realizan por escrito.

7.8.8 MODIFICACIONES A LOS INFORMES.

7.8.8.1 Los cambios, correcciones o emisiones de nuevos informes ya emitidos se identifican claramente, y se indica la razón del cambio, cuando es apropiado.

7.8.8.2 Cuando se requiere la modificación de algún informe, se reemplaza con otro documento donde se indica que es una "Modificación al Informe Original de Ensayo con número de análisis o folio o cualquier forma equivalente".

Todas las modificaciones deben cumplir con los requisitos de la norma NMX-EC-17025-IMNC-2018.

7.8.8.3 Cuando sea necesario emitir un nuevo informe de ensayo completo, éste es unívocamente identificado y contiene una referencia al documento original al cual reemplaza.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

7.9 QUEJAS.

- 7.9.1** Los Laboratorios de Control de Calidad, cuentan con un proceso para recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de las quejas (15).
- 7.9.2** El proceso está referido a las actividades del Laboratorio de Control de Calidad y está disponible para la consulta de cualquier parte interesada. Los Laboratorios son responsables de todas las decisiones a todos los niveles del proceso del tratamiento de quejas aplicables a las actividades del mismo.
- 7.9.3** El proceso de quejas incluye la descripción de cada una de las actividades, desde la recepción de la queja hasta el informe de la misma, el seguimiento y las medidas requeridas.
- 7.9.4** Los Laboratorios son responsables de recopilar y verificar toda la información, relacionada con las actividades del Laboratorio.
- 7.9.5** Las quejas son recibidas por escrito y se sella de recibido e informa a la persona que presenta la queja los progresos en la investigación y el resultado del tratamiento de la queja.
- 7.9.6** Los resultados de la queja son realizados, revisados y aprobados por personas no involucradas en las actividades del Laboratorio de Control de Calidad que origina la queja.
- 7.9.7** El Responsable de Laboratorio notifica por escrito el cierre del tratamiento de la misma.

7.10 TRABAJO NO CONFORME.

- 7.10.1** Los Laboratorios de Control de Calidad, cuentan con un Procedimiento de Control de las Salidas No Conformes (16) que se implementa cuando cualquier aspecto relacionado con las actividades del Laboratorio no se lleva a cabo conforme a los procedimientos establecidos, o cuando sus resultados no se encuentran dentro de los criterios de aceptación indicados o con los requisitos establecidos con el cliente. En el procedimiento se asegura que:
 - a) Están definidas las responsabilidades y autoridad para la gestión del Trabajo No Conforme.
 - b) Las acciones que se toman (incluyendo la atención o repetición del trabajo, y la retención de los informes, según sea necesario) se basen en los niveles de riesgo establecidos por el Laboratorio.
 - c) Se realiza una evaluación de la importancia del Trabajo No Conforme, incluyendo un análisis del impacto sobre los resultados.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

- d) Se decide sobre la aceptabilidad del Trabajo No Conforme.
- e) Cuando sea necesario, se notifique al cliente y se anule el trabajo.
- f) Se define la responsabilidad para reanudar el trabajo de ensayo.

7.10.2 Los Laboratorios de Control de Calidad y la Matriz Administrativa, conservan los registros de Trabajo No Conforme y de las acciones realizadas.

7.10.3 Cuando la evaluación indica que el Trabajo de Ensayo No Conforme puede volver a ocurrir o existen dudas sobre el cumplimiento de las operaciones del SGC-MLS, se desarrollan las Acciones Correctivas necesarias para atender dichas No Conformidades.

7.11 CONTROL DE DATOS Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Los Laboratorios de Control de Calidad, tienen un procedimiento sobre el Control de Datos y Gestión de la Información (17).

7.11.1 Los Laboratorios tienen acceso a los datos y a toda la información necesaria para llevar a cabo sus actividades.

7.11.2 Los sistemas de gestión de la información que se utilizan para recopilar, procesar, registrar, informar, almacenar o recuperar datos, son validados en cuanto a su funcionalidad. Asimismo, se debe tomar en cuenta la compatibilidad con la interfaz del sistema de gestión de la información del Laboratorio de Control de Calidad antes de su introducción e implementación.

Cada que se realice un cambio al software interno del Laboratorio o al software comercial que se manejan para la gestión de la información del Laboratorio, se debe autorizar, documentar y validar antes de su implementación.

7.11.3 Para los Sistemas de Gestión de la información del Laboratorio, en el procedimiento se indica:

- a) La protección contra accesos no autorizados, mediante claves de acceso.
- b) Que la información sólo la maneja el personal autorizado del Laboratorio y se respalda en el disco duro diariamente, salvaguardándose contra manipulaciones indebidas o pérdidas.
- c) Se opera en condiciones ambientales propias del Laboratorio.
- d) Se realizan respaldos adicionales frecuentes de la información mantenida en medios electrónicos y la información en papel se almacena en condiciones óptimas para asegurar su integridad.
- e) Los registros de las fallas del Sistema, de las Acciones Inmediatas y Correctivas cuando procede.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

- 7.11.4 Los Sistemas de Gestión de la Información de los Laboratorios se gestionan y mantienen dentro de los mismos.
- 7.11.5 Los Laboratorios de Control de Calidad se aseguran de que las instrucciones, manuales y datos de referencia pertinentes al Sistema de Gestión de la Información, están disponibles en los lugares de trabajo.
- 7.11.6 Los cálculos de datos se comprueban de manera manual y son supervisados constantemente. Las transferencias de datos se corroboran durante la supervisión. En caso de transferir informes de resultados a otras áreas, se realiza en archivos pdf.

8.0 REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

8.1 GENERALIDADES.

Los Laboratorios de Control de Calidad, cuentan con un SGC- MLS capaz de asegurar la calidad de los resultados de los ensayos, demostrando el logro coherente de los requisitos de las normas NMX-EC-17025-IMNC-2018 y NMX-CC-9001-IMNC-2015.

8.2 DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

Las políticas y objetivos corresponden a las declaratorias de intención establecidos por la Alta Dirección del SGC-MLS, los cuales se encuentran disponibles en el **Manual de Organización** (5).

8.3 y 8.4 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

En el Procedimiento de Control de la Información Documentada (13), se establecen los lineamientos para el control de los documentos internos y externos, así como de los registros para demostrar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma NMX-EC-17025-IMNC-2018.

8.5 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES EN LOS LABORATORIOS.

8.5.1 Los Laboratorios de Control de Calidad, cuentan con un procedimiento para Abordar Riesgos y Oportunidades en los Laboratorios (2) el cual incluye:

- Asegurar que el sistema de gestión logre los resultados previstos.
- Mejorar las oportunidades para lograr el propósito y los objetivos del Laboratorio.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

- Prevenir o reducir los impactos indeseados y los incumplimientos potenciales en las actividades de los Laboratorios.
- Identificar alternativas que deriven en acciones de mejora.

8.5.2 Los Laboratorios de Control de Calidad, planifican:

- Las acciones para abordar los riesgos y oportunidades.
- La manera de integrar e implementar las acciones en el sistema de gestión y la evaluación de su eficacia.

8.5.3 Las acciones que se toman para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial sobre la validez de los resultados analíticos.

8.6 MEJORA.

8.6.1 Los Laboratorios de Control de Calidad, identifican y seleccionan las oportunidades de mejora con base en:

- Revisión de procedimientos.
- Revisión de políticas y objetivos.
- Los resultados de auditorías.
- Las acciones correctivas.
- Revisiones por la Dirección.
- Sugerencias del personal.
- Evaluación de riesgos.
- Análisis de datos.
- Resultados de ensayos de aptitud.

Con Base a la información obtenida del desarrollo de los elementos anteriores, se realizan las actividades correspondientes para implementar las mejoras.

8.6.2 Los Laboratorios de Control de Calidad buscan la retroalimentación, tanto positiva como negativa de sus clientes. Esta información se analiza y utiliza para mejorar el sistema de gestión, las actividades de los Laboratorios y el servicio al cliente.

8.7 ACCIONES CORRECTIVAS.

Los Laboratorios de Control de Calidad, cuentan con un Procedimiento de Acciones Correctivas (18), donde se establecen los lineamientos para la atención de las No Conformidades.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

8.8 AUDITORÍAS INTERNAS.

En el SGC-MLS se establece un procedimiento de Auditorías Internas (19) donde se contemplan los requerimientos establecidos para su aplicación.

8.9 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

8.9.1 La Dirección Ejecutiva, a través del Responsable de Laboratorio lleva a cabo la revisión al Sistema de Gestión de acuerdo a un programa preestablecido, con el fin de asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua. El programa se elabora en el mes previo al inicio del ejercicio anual a evaluar, y se aplica en un período que no exceda de doce meses calendario con respecto a la revisión previa.

El programa se envía a los Responsables de los Laboratorios para que en la fecha establecida proporcionen la información requerida y acudan o se enlacen vía remota a la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad para llevar a cabo dicha revisión.

8.9.2 Para la Revisión por la Dirección, se consideran, las siguientes entradas:

- a) Cambios en las cuestiones internas y externas que sean pertinentes al Laboratorio.
- b) Cumplimiento de objetivos.
- c) Adecuación de las políticas y procedimientos.
- d) Estado de las acciones de revisiones por la dirección anteriores.
- e) Resultados de Auditorías Internas recientes.
- f) Acciones correctivas realizadas en el periodo y el estatus de atención que presentan.
- g) Resultados de auditorías efectuadas por organismos externos.
- h) Cambios en el volumen y tipo de trabajo:
 - Número de análisis efectuados y motivo de los cambios con respecto al año anterior.
 - Notificación de la capacidad instalada.
 - Cambios de personal.
- i) Retroalimentación de los clientes y del personal.
 - Evidencia de la comunicación con el cliente, sobre el servicio proporcionado por el Laboratorio de Control de Calidad.
 - Informe de cumplimiento de los estándares de servicio establecidos con el cliente.
 - Resultados y evidencias de las encuestas de satisfacción del cliente.
 - Acuerdos sobre las reglas de decisión.
- j) Quejas de los clientes de los Laboratorios, registros y tratamientos.
- k) Eficacia de mejoras implementadas.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

- l) Adecuación de los recursos.
- m) Resultados de la identificación de riesgos.
- n) 1.- Aseguramiento de la validez de los resultados:
 - Comparaciones intralaboratorio.
 - Repetición de ensayos utilizando los mismos métodos o métodos diferentes.
 - Reensayo de muestras conservadas.
 - Comprobaciones intermedias de los equipos de medición.
 - Utilización de materiales de referencia.
 - Ensayo de muestra a ciegas.
 - Entre otras.

2.- Seguimiento del desempeño

- Comparaciones interlaboratorio.
- Ensayos de aptitud.
- o) Formación del personal:
 - Programa de capacitación.
 - Nivel de cumplimiento del programa y evidencias de la formación.
 - Registros de incorporación, cambios de personal, de la formación proporcionada y los registros de liberación para efectuar las funciones.
- p) Equipamiento del Laboratorio de Control de Calidad, validación y verificación de metodologías:
 - Cumplimiento del programa de calibración, verificación y mantenimiento.
 - Informes de calibración de equipos críticos.
 - Adquisición de equipos durante el período.
 - Registros de validación y/o verificación de metodologías.
- q) Informe global del Sistema de Gestión.
 - Niveles de cumplimiento de cada uno de los puntos evaluados.

8.9.3 En las salidas de la Revisión por la Dirección se registran las decisiones y acciones relacionadas con:

- La eficacia del sistema de gestión y sus procesos.
- Las mejoras de las actividades del Laboratorio relacionadas con el cumplimiento de los requisitos de la norma NMX-EC-17025-IMNC-2018.
- Requerimientos de recursos.
- Cualquier necesidad de cambio.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

Del análisis de las entradas y salidas de la Revisión por la Dirección, la Responsable de la Matriz Administrativa o el personal que designe elabora el Informe de Resultados (20), el cual enviara a cada Responsable de Laboratorio a más tardar en la última semana de Marzo del año en que realiza la evaluación.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019**TABLA DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DE REFERENCIA**

N°	REFERENCIA	CÓDIGO
1	Carta Compromiso.	Codificación interna en cada Laboratorio
2	Procedimiento para Abordar Riesgos y Oportunidades en los Laboratorios.	DP-PRGL-850-01
3	Procedimiento para Asegurar el Manejo Confidencial de la Información.	Codificación interna en cada Laboratorio
4	Acta Constitutiva.	Sin código
5	Manual de Organización de los Laboratorios de Liconsa.	DP-MORG-500-01
6	Procedimiento de Operaciones Coherentes y Aseguramiento de la Validez de sus Resultados.	Codificación interna en cada Laboratorio
7	Procedimiento para la Competencia, Selección, Formación, Supervisión y Autorización del Personal y para dar Seguimiento de su Competencia Técnica.	Codificación interna en cada Laboratorio
8	Procedimiento de Manipulación, Transporte, Almacenamiento Uso y Mantenimiento Planificado del Equipamiento.	Codificación interna en cada Laboratorio
9	Manual de Procedimientos para la Operación de los Laboratorios "Anexo.- Procedimiento de Verificación de Equipos e Instrumentos y Frecuencia de Calibración"	VST-DP-PR-015
10	Procedimiento de Productos y Servicios Suministrados Externamente.	Codificación interna en cada Laboratorio
11	Procedimiento para la Revisión de Solicitudes, Ofertas y Contratos.	Codificación interna en cada Laboratorio
12	Procedimiento para el Transporte, Recepción, Manipulación, Protección Almacenamiento, Conservación y Disposición o Devolución de las Muestras.	Codificación interna en cada Laboratorio
13	Procedimiento de Control de la Información Documentada.	DP-PA-750-01
14	Guía para el Cálculo de la Incertidumbre de Medición.	DP-GS-05
15	Proceso para Recibir, Evaluar y Tomar Decisiones Acerca de las Quejas.	Codificación interna en cada Laboratorio
16	Procedimiento de Control de las Salidas No Conformes.	DP-PA-870-01
17	Procedimiento Sobre el Control de Datos y Gestión de la Información.	Codificación interna en cada Laboratorio
18	Procedimiento de Acciones Correctivas.	DP-PA-1020-01
19	Procedimiento de Auditorías Internas.	DP-PA-920-01
20	Informe de Resultados de la Revisión por la Dirección	DP-PSGL-890-01-R01



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

PARTE III

ESQUEMA DE GESTIÓN DE LA ENERGÍA

(SUSTENTADO EN LA NORMA NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011)

Documento en elaboración...



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019**HISTORIAL DE CAMBIOS**

No.	Fecha de Aprobación de los Cambios	Versión que inicia con el(los) cambio(s)	Fecha de Entrada en Vigencia	Descripción y ubicación de cambios		
				Apartados que sufren cambios	Página	Descripción de Cambios
0	09 de Agosto de 2010	Primera Emisión (Versión 0)	09 de Agosto de 2010	Sin Cambios	Sin Cambios	Sin Cambios
1	14 de Septiembre de 2012	01	21 de Septiembre de 2012	Todo el Documento	En todo el Documento	Cambio mayor a todo el documento por revisión general para la adopción del esquema Multisitios.
2	07 de Mayo de 2014	02	14 de Agosto de 2014	Todo el Documento	En todo el Documento	Cambio mayor a todo el documento para incorporar lineamientos del Esquema de Gestión para la Inocuidad Alimentaria.
3	24 de Junio de 2015	03	01 de Julio de 2015	Todo el Documento	En todo el Documento	Este MSGC-MLS fue modificado en todo su contenido, para incorporar el Esquema de Laboratorios Sucursales. En esta Tercera Revisión, el documento fue separando en dos Partes. La Parte I hace referencia al Esquema Multisitios, mientras que la Parte II alude al Esquema de Gestión de los Laboratorios Sucursales.
4	02 de Diciembre de 2016	04	02 de Enero de 2017	Todo el Documento	En todo el Documento	Actualización del documento en cuanto a su estructura.
5	04 de Septiembre de 2017	05	11 de Septiembre de 2017	Todo el Documento	En todo el Documento	Actualización global del documento en cuanto a su estructura y contenido.



Nombre del Documento:

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MULTISITIOS Y LABORATORIOS SUCURSALES

Clave:

DP-MSGC-500-01

Fecha de la Primera Emisión:

09 de Agosto del 2010

No. de Revisión:

08

Fecha de Revisión:

19 de Septiembre de 2019

Vigente a partir del:

22 de Octubre de 2019

No.	Fecha de Aprobación de los Cambios	Versión que inicia con el(los) cambio(s)	Fecha de Entrada en Vigencia	Descripción y ubicación de cambios		
				Apartados que sufren cambios	Página	Descripción de Cambios
6	21 de Agosto de 2018	06	10 de Septiembre de 2018	Todo el Documento	En todo el Documento	Este MSGC-MLS fue modificado en todo su contenido, para incorporar a la Dirección Comercial dentro de la Parte I, que hace referencia al Esquema Multisitios, mientras que la Parte II, que alude al Esquema de Gestión de los Laboratorios Sucursales también sufrió adecuaciones.
7	02 de Octubre de 2018	07	21 de Noviembre de 2018	Parte II de este Documento	Parte II de este Documento	Actualización de la Parte II, debido a la publicación de la Norma MNX-EC-17025-IMNC-2018
8	19 de Septiembre de 2019	08	22 de Octubre de 2019	Todo el Documento	En todo el Documento	Adecuación de la imagen institucional de Liconsa S.A. de C.V. y actualización de la Política y Objetivos del SGC-MLS dentro del Documento.