

**REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN GENERAL DE POSTGRADO
POSTGRADO DE SISTEMAS DE LA CALIDAD**



**MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LOS
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9000:2000 APLICADO EN UNA PLANTA
DE IMPRESOS ROTATIVOS.**

**Trabajo presentado como requisito parcial para optar
Al Grado de Especialista en Sistemas de la Calidad**

Autor: Ing. Johnny Castro.

Tutor: Ing. Raúl Granados

Caracas, julio del 2003

INDICE GENERAL

	pp.
LISTA DE TABLAS.....	v
LISTA DE FIGURAS.....	vi
LISTA DE DISTRIBUCIÓN.....	vii
HOJA DE REVISIONES.....	viii
RESUMEN.....	ix
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULOS	
I. GENERALIDADES	3
Reseña Histórica Del Diario El Universal, C.A.....	3
Estructura actual y legal	5
Tipos de Productos y Servicios	6
Los Clientes.....	7
Proceso Productivo.....	8
Proceso creativo.....	8
Preparación de las planchas de impresión.....	9
La impresión en offset.....	9
Organización.....	11
Objetivo del Manual de Gestión de Calidad.....	13
Alcance del Manual de Gestión de Calidad.....	13
Misión o Propósitos del Diario El Universal.....	13
Visión del Diario El Universal.....	14
Valores del Diario El Universal.....	14
Políticas de la Calidad del Diario El Universal.....	15
Objetivos de la Calidad del Diario El Universal.....	15
Principios de Gestión de la Calidad del Diario El Universal.....	16
Proceso de gestión de la calidad del Diario El Universal.....	17
II. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	20
La ISO.....	20
ISO 9001:2000.....	20
Aplicación.....	21
Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO	
9001:2000.....	22
Requisitos generales.....	22
Requisitos de la documentación.....	23
Generalidades.....	23
Manual de la calidad.....	24
Control de documentos.....	24
Control de los registros.....	25
Responsabilidad de la Dirección.....	26
Compromiso de la dirección.....	26

Orientación al cliente.....	27
Políticas de la Calidad.....	27
Planificación.....	27
Objetivos de la calidad.....	27
Planificación del sistema de gestión de la calidad.....	28
Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	28
Responsabilidad y autoridad.....	28
Representante de la dirección.....	29
Comunicación interna.....	29
Revisión por la dirección.....	30
Generalidades.....	30
Información para la revisión.....	30
Resultados de la revisión.....	31
Gestión de los Recursos.....	31
Provisión de recursos.....	31
Recursos humanos.....	32
Generalidades.....	32
Competencia, toma de conciencia y formación.....	32
Infraestructura	33
Entorno de trabajo.....	33
Realización del Producto.....	34
Planificación de la realización del producto.....	34
Procesos relacionados con el cliente.....	35
Determinación de los requisitos relacionados con el producto.....	35
Revisión de los requisitos relacionados con el producto.....	36
Comunicación con los clientes.....	37
Diseño y desarrollo.....	37
Planificación del diseño y desarrollo.....	37
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.....	38
Resultados del diseño y desarrollo.....	39
Revisión del diseño y desarrollo.....	39
Verificación del diseño y desarrollo.....	40
Validación del diseño y desarrollo.....	40
Control de cambios del diseño y desarrollo.....	41
Compras.....	41
Proceso de compras.....	41
Información de Compras.....	42
Verificación de los productos comprados.....	42
Operaciones de producción.....	43
Control de las operaciones de producción.....	43
Validación de los procesos de producción.....	44
Identificación y trazabilidad.....	45
Bienes del cliente.....	46
Preservación del producto.....	46
Control de los equipos de medición y de seguimiento.....	47

Medición, análisis y mejora.....	49
Generalidades.....	49
Medición y seguimiento.....	50
Satisfacción del cliente.....	50
Auditoria interna.....	50
Medición y seguimiento de los procesos.....	51
Seguimiento y medición del producto.....	52
Control del producto no conforme.....	53
Análisis de datos.....	54
Mejora.....	55
Mejora continua.....	55
Acciones correctivas.....	55
Acciones preventivas.....	56
Matriz de Responsabilidades.....	57
DEFINICIONES.....	58
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	62
REFERENCIAS.....	64
ANEXOS.....	66
Anexo A Tabla de Procedimientos de Operación.....	67

LISTA DE TABLAS

TABLA	pp.
1 Tipos de Productos del Diario El Universal.....	6
2 Nómina. Diario El Universal.....	12
3 Responsabilidades del sistema de gestión.....	57

LISTA DE FIGURAS

FIGURA	pp.
1 Organigrama General de El Universal	11
2 Organigrama Gerencia de Operaciones	11
3 Mapa de Procesos del Diario El Universal	18
4 Diagrama de Procesos de la Operación.....	19

LISTA DE DISTRIBUCIÓN

Nombre y Apellido	Cargo	Firma	Fecha de Entrega	Nº de Documentos
Roger Vivas	Vice - Presidente Ejecutivo de Operaciones			
Eduardo Trujillo	Vice – Presidente de Impresión y Distribución			
Raúl Granados	Gerente de Operaciones			
Carlos Santos	Gerente de Aseguramiento de la Calidad			
Jonathan Pérez	Jefe de Mantenimiento.			
Gustavo Avendaño	Jefe de Producción			
Manuel Santana	Jefe de Pregón			
Harry Trujillo	Jefe de Guardia			
Edgard Gómez	Jefe de Guardia			
Johnny Castro	Jefe de Operaciones			
Eduardo D' Antonio	Gerencia de Distribución			
Daniel Omaña	Gerencia de Venta y Mercadeo			
José Rostro	Gerencia de Materiales			
José Francisco González	VP. de Planificación Estratégica			
Inirida De Araque	VP. de Recursos humanos			

Lugar de archivo: Original “CD” (Gerencia de Aseguramiento de la Calidad)

Copias: Ver listas de distribución

Este manual debe ser controlado por la Gerencias de Aseguramiento de la Calidad

HOJA DE REVISIONES

[illegible]

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN GENERAL DE POSTGRADO
Especialización en Sistemas de la Calidad

**MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LOS
REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9000:2000 APLICADO EN UNA PLANTA
DE IMPRESOS ROTATIVOS.**

Autor: Ing. Johnny Castro.
Tutor: Ing. Raúl Granados.
Fecha: Julio del 2003.

RESUMEN

El Diario El Universal ha decidido implementar un Sistema de Gestión de Calidad bajo los estándares de ISO 9001:2000 en sus procesos de producción con el fin de buscar la certificación, luego de analizar las ventajas derivadas de esta; y así hacer más atractivo el Diario para sus anunciantes, aumentando la competitividad. Además de permitir mejorar la eficiencia en los procesos y asegurarle al lector un producto de calidad.

La Gerencia de Operaciones junto con la Gerencia de aseguramiento de la calidad son las encargadas de llevar este proceso a cabo. Para la cual han hecho evaluaciones preliminares, donde observaron la necesidad de la documentación de sus procesos productivos como uno de los requerimientos de la norma.

Para lograr la satisfacción de las expectativas de los clientes, se hace necesario no sólo asegurar la calidad, sino gestionar adecuadamente los recursos para conseguirla.

Controlando e integrando los recursos entre sí, viene hacer la fuerza más poderosa que conforma los procesos transformadores de esos productos y el valor de estos para los clientes de la organización.

La tarea que tiene asegurar la calidad de los productos orientándose en prevenir las no conformidades, cumpliendo una serie de requisitos, que ordenados y controlados se denominan sistema de gestión de la calidad.

Para ello se presenta la aplicación de la Norma ISO 9001:2000 *Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos*, en un modelo de **Manual de Calidad** para la empresa Diario El Universal, C.A.

Este manual, es una propuesta a la alta gerencia del Diario El Universal, C.A. sobre como gestionar la calidad de los productos que esta presenta, mediante una estructura claramente diferenciada para facilitar la comprensión y cumplimiento, con la finalidad del mejoramiento continuo, logrando así rentabilidad, productividad y prestigio.

INTRODUCCIÓN

Los estándares ISO 9000 para la Gestión de la calidad, se han popularizado alrededor del mundo en los últimos años, debido a que han demostrado que proporcionan grandes beneficios a las empresas que los implementan.

Entre estos beneficios tenemos una mejor organización y control de sus procesos, aumento de la eficiencia y la productividad, reducción del desperdicio y por ende aumento de la competitividad en el mercado.

El proceso de implementación del sistema de la calidad considera todos los elementos de la organización: estructura, sistemas, procesos y gente, así como la cultura y el entorno organizacional. La implementación se deberá desarrollar a través de cuatro etapas: evaluar (identificar directrices o fuerzas motoras del cambio, identificar y priorizar oportunidades de mejora); visualizar (el estado deseado); Facultar (desarrollo e implementación integrada de nuevos procesos, sistemas y cultura); optimizar (consolidar el cambio y la mejora continua).

“La adopción de un sistema de gestión de la calidad debe ser una decisión estratégica de la directiva. El diseño y la implantación del sistema de gestión de la calidad de una organización está influenciado por diferentes necesidades, objetivos particulares, los productos suministrados, los procesos empleados y el tamaño y estructura de la organización”. No es el propósito de la Norma Internacional ISO 9001:2000 sugerir uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación.

Los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados en este manual serán complementarios a los requisitos de los productos.

CAPITULO I

GENERALIDADES

Reseña Histórica Del Diario El Universal, C.A.

En el año de 1909, el poeta Andrés Mata funda El Universal, en una localidad ubicada en el centro de Caracas, específicamente entre las esquinas de Gradillas y Sociedad. A pesar que desde 1910 ya se imprimían las ediciones de El Universal, es en 1922 cuando se inicia un proceso de renovación tecnológica actualizando la plataforma de impresión mediante la adquisición de una rotativa Duplex.

En 1930, se adquiere una segunda rotativa, siendo la primera vez que Empresa Venezolana emprende semejante tipo de inversión, comienza así el liderazgo y ese perfil pionero que hoy por hoy resalta El Universal. Pasa de 8 páginas en formato estándar a 32, siendo este hecho reflejo del incremento en la demanda de anuncios publicitarios.

Ya para 1969, se inaugura la actual sede del periódico. El edificio “El Universal” ubicado en la Av. Urdaneta en el centro de Caracas, fue diseñado especialmente para soportar la operación del periódico, 17 pisos para oficinas y tres sótanos (donde reposan las rotativas) entre otras virtudes hicieron que en el año de 1970 esta monumental edificación fuese merecedor del Premio Nacional de Arquitectura. La adquisición de una nueva rotativa HOE Colormatic da un impulso a la capacidad de producción hasta de 144 páginas en formato estándar a un ritmo de producción máxima de 35000 ejemplares por hora. La técnica empleada se basaba fundamentalmente en la fundición en plomo.

El avance tecnológico no fue ajeno al matutino, llegando a finales de 1975 a reemplazar los medios convencionales de fotocomposición por sistemas electrónicos. En 1983 se da un cambio de avanzada al afianzar los procesos de impresión de periódico con la adquisición de una segunda rotativa de alta revolución constituida por 9 unidades de impresión, 5 de ellas con capacidad de color. La técnica de impresión para periódico Off-Set es implantada definitivamente. Ya para 1987 se adquiere lo último en prensa rotativa para periódico, una Goss HeadLiner. Hoy por hoy, estas 3 rotativas representan la capacidad instalada para la impresión de impresos en alta revolución más importante de Venezuela.

En 1991, ocurre un cambio en la composición accionaria. La familia Mata Osorio adquiere la totalidad de las acciones, que hasta el momento estaban repartidas entre los Mata y la Familia Núñez. Sin duda alguna a partir de este momento comienza en el Diario El Universal, C.A. una era de cambio profundos, poniendo énfasis en la modernidad de los procesos, la actualización y adecuación de la tecnología, la contratación de personal altamente calificado en las diversas áreas, así como también la implementación de una serie de acciones estratégicas cuyos resultados ya se ven actualmente.

Para 1995, la compañía decide expandir sus capacidades como impresor y decide adquirir una planta para la producción de impresos comerciales (Revistas, encartes, etc..). Esta planta con el tiempo y gracias a la adquisición de una de las rotativas más modernas para la impresión comercial en Off-Set, la convirtieron en la capacidad instalada para impresos comerciales más importantes del país.

En 1998 se introduce el color con el lema “El Color al servicio de la Información”. Así como también se rescata el concepto de los cuerpos fríos. Se comienzan a realizar Benchmarking con los demás periódicos de la región y a desarrollar proyectos de vanguardia como lo fueron: la instalación del sistema

integrado SAP R/3, en las áreas de Compras ó Materiales, Producción, Circulación ó Distribución, Finanzas, Contabilidad, entre otros. Así mismo comenzó un proceso de normalización y control de los procesos productivos con el propósito de lograr la certificación ISO-9001 por parte de Fondo Norma.

A fin de hacer frente a la actual recesión económica vivida en el país, la empresa decidió en 1999 realizar la primera versión de la Pre-Venta para los anunciantes, esto con el fin de ofrecer alternativas financieras competitivas y así mantener una presencia comercial que garantice los planes u objetivos financieros establecidos.

Constantes consultas a casas especializadas, reestructuraciones, adecuación y perfeccionamiento de las operaciones, han caracterizado a la corporación en los últimos años.

Estructura Actual y Legal

La Compañía Diario El Universal C.A., es una empresas de capital 100% venezolano dedicada al fascinante mundo de la comunicación social, teniendo dentro de sus principales funciones informar al público y sociedad en general sobre los eventos y acontecimientos diarios a nivel nacional e internacional así como también la venta de espacios publicitarios, a través de medios como periódico ó prensa, encartes, revistas, y más recientemente medios electrónicos (Internet).

Tipos de Productos y Servicios

El Universal, como medio de comunicación, ofrece gran diversidad de productos, los cuales son elaborados en dos plantas con locaciones diferentes. Dichos productos y locaciones son:

Tabla N° 1 Tipos de Productos del Diario El Universal

Planta Caracas	Planta Guatire
Periódico El Universal	Estampas
Comiquitas	Play Ball
Guía del tiempo libre	Autotuturo
Productos Formato Estándar	Por la Puerta
Productos Formato Tabloide	
5to cuerpo	

Dentro de los servicios cuenta con:

1. Servicios de impresión para terceros.
2. Internet con las hojas web: www.eluniversal.com, www.autofuturo.com, www.porlapuerta.com , www.cvfuturo.com, así como también la asociación estratégica con el portal www.uol.com
3. Servicio de distribución a editores externos.
4. Servicio de Encartes
- 5.- Entrega por suscripciones

Los Clientes

Los clientes principales del diario El Universal, C.A., se dividen en dos grandes grupos a saber: Lectores y Anunciantes.

Los lectores están conformados por un target ubicado en las clases socio-económicas A, B y C. Hombres y Mujeres entre los 21 y los 35 años. En general se trata de personas con nivel educativo promedio. Para 1999 se estimaba que el 46% de los lectores correspondían al sexo femenino, mientras que el otro 52% al masculino, más de 23% de los lectores estarían ubicados entre los 30 a 39 años mientras que otro 15 % entre los 25 y 29 años. Así mismo el 69% de la lectoría está ubicada en las clases socio-económicas ABC.

Los anunciantes están conformados a su vez por dos grupos: agencias de publicidad y anunciantes directos. Independientemente del grupo al cual pertenezca, los anunciantes ven en El Universal un excelente medio para llegar a ese nicho del mercado que quieren explotar, ya que se trata de lectores con cierta capacidad adquisitiva, es decir con capacidad de consumo. Cerca del 60% de los anuncios provienen directamente de agencias de publicidad, el resto corresponde a anunciantes directos.

Otra modalidad importante de clientes la constituye los anuncios clasificados, los cuales mantienen un liderazgo como medio para el intercambio comercial a corto plazo así como para la realización de diversas negociaciones.

La información demográfica sobre lectores específicos en cada sección, parte o cuerpo del periódico, permite a sus anunciantes perfilar sus pautas para que sean más efectivas, apuntando al target que realmente le interesa para su producto.

Proceso Productivo

Proceso creativo.

La elaboración de *El Universal* comienza en el departamento de Redacción, que agrupa a los profesionales involucrados en el proceso creativo del diario: periodistas, fotógrafos, infógrafos, ilustradores, diseñadores y correctores.

Las actividades diarias de los reporteros y los fotógrafos son establecidas por los editores de cada sección junto a los jefes de información y el Jefe de Redacción en una reunión de pauta que tiene lugar a media mañana, donde se determina cuáles son las noticias más resaltantes del día. Seguidamente, los editores se reúnen con su equipo y planifican la estrategia para conseguir la información.

Cuando el periodista llega de su pauta se reúne con el diseñador para definir lo que será la futura página de periódico. Se trabajan bloques informativos, con la finalidad de darle un ritmo de lectura coherente a todo el diario y se definen el número de líneas que cada periodista debe escribir para llenar las cajas de texto que las conforman, así como el uso de fotografías, infografías e ilustraciones.

Mientras el periodista está elaborando el texto, los rollos fotográficos son procesados en el laboratorio y se digitalizan las fotografías previamente escogidas; se elaboran las infografías e ilustraciones.

Cuando todos estos elementos están listos le corresponde el trabajo a los diseñadores, encargados de "montar" las páginas con ayuda de computadoras provistas de programas de diagramación.

Posteriormente, las páginas se llevan al departamento de corrección donde se revisan los textos para eliminar posibles errores y una vez terminadas se envían a taller donde comienza el proceso de impresión.

Preparación de las planchas de impresión.

En los talleres del periódico se elabora un negativo para cada una de las páginas que han llegado de la redacción. Seguidamente se coloca sobre una plancha de aluminio -previamente sensibilizada- en una máquina insoladora y se enciende una potente lámpara que lanza una luz contra el montaje, permitiendo que la imagen se transfiera a la plancha que hay debajo del negativo.

Una vez impresionada la plancha se revela con líquido revelador, se lava con agua, se fija la imagen con líquido fijador, se vuelve a enjuagar con agua para eliminar cualquier resto de los líquidos anteriores y finalmente se engoma para protegerla de la oxidación.

Cuando las planchas están listas -una por cada página cuando se trabaja blanco y negro y cuatro si se trata de color-, se colocan en la rotativa o prensa offset donde se imprimirán los ejemplares del periódico.

La impresión en offset

La impresión offset fue inventada en el año 1796 por un dramaturgo de Munich de nombre Alois Senefelder, y el principio que fundamentó su descubrimiento fue: "la grasa y el agua no se mezclan".

Esta máquina traslada indirectamente la imagen al papel tomándola de un rodillo recubierto con una mantilla de caucho.

La rotativa consta de tres cilindros, a saber: un cilindro porta plancha, un cilindro porta mantilla y un cilindro impresor.

La plancha se monta en el primer cilindro recubriéndolo circunferencialmente; se le aplica una capa delgada de agua y luego una de tinta. En los lugares en que la plancha está humedecida no se adhiere la tinta; asimismo la humedad es rechazada en los lugares de la plancha en las que se ve la imagen grasosa.

De esta forma la plancha únicamente transmite la tinta al cilindro porta mantilla, el cual, a su vez, la transmite al material base (papel) por medio de la presión que se le aplica con un cilindro impresor.

Luego se cortan las páginas, se compaginan, se pliega y se envía al área de distribución, donde se cuentan los ejemplares automáticamente y se empacan listos para su traslado o distribución en los puntos de venta.

Organización

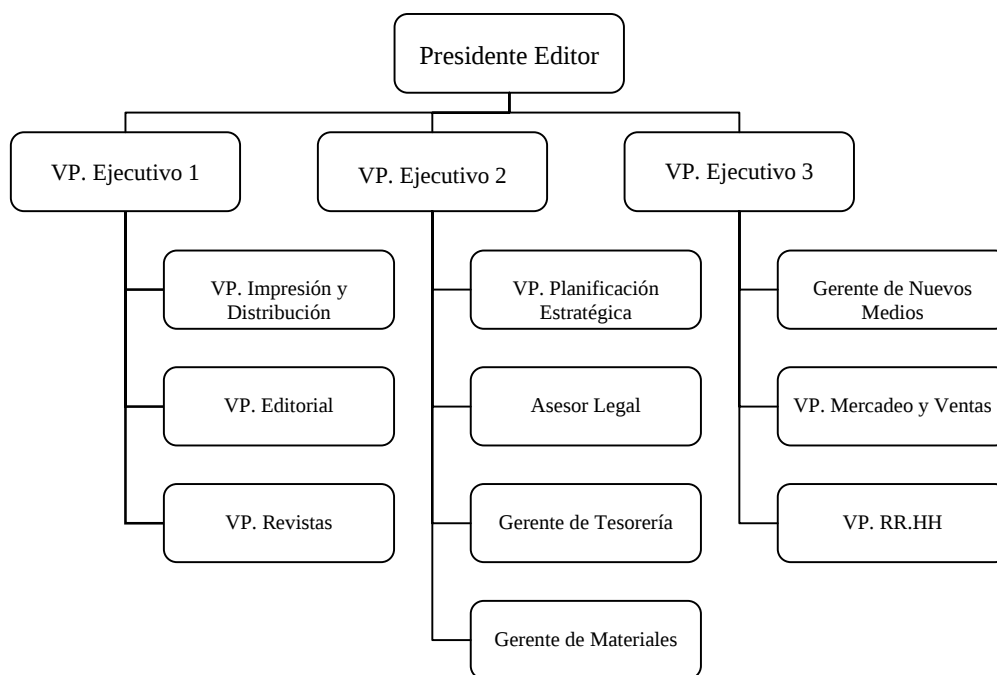


Figura 1. Organigrama General de El Universal

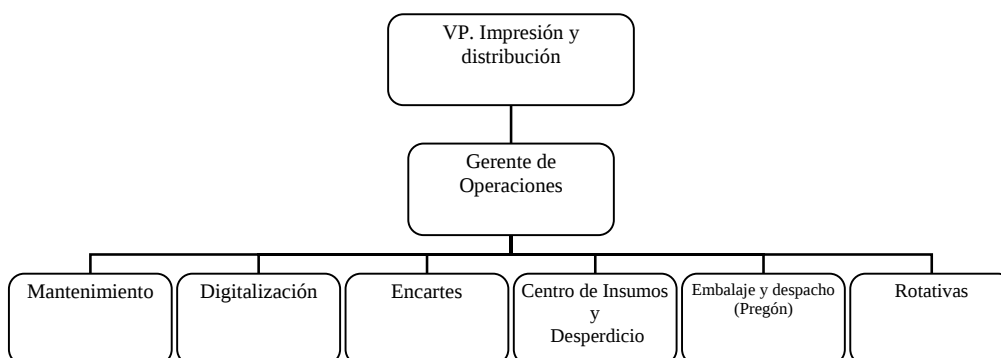


Figura 2. Organigrama Gerencia de Operaciones

La nómina está conformada aproximadamente por 1.023 trabajadores distribuidos según sigue:

Distribución Nómina Diario El Universal

Tabla N° 2 Nómina. Diario El Universal

N° de Personas	Áreas	Porcentaje
160	Área de Redacción	15%
200	Área de Producción	19%
180	VP, Gerentes, Empleados	17%
300	Área de Distribución	27%
60	Área de Pre-Prensa	6%
120	Área de Mantenimiento	11%
<u>50</u>	Área de Encartes	<u>5%</u>
Total 1.070		100.0%

La Alta Gerencia está conformado en su mayoría por profesionales de la Ingeniería con estudios de cuarto nivel en el área de Finanzas y/o Economía. En la media gerencia encontramos profesionales de diversas disciplinas, destacándose de igual manera los Ingenieros. En las posiciones coordinadoras y de supervisión encontramos estudiantes y T.S.U. Los niveles obreros son egresados en su mayoría del INCE del área de artes gráficas.

Objetivo del Manual de Gestión de Calidad

Proporcionar información consistente, interna y externamente de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad que se deben adoptar en los procesos productivos del Diario El Universal, C. A., basado en la norma ISO 9001: 2000. Esto incluye el alcance del sistema de gestión de la calidad, referencia a los procedimientos y procesos que deben ser documentados, así como la descripción de las interfases entre los procesos.

Alcance del Manual

Este manual abarca los procesos productivos que se realice en el Diario El Universal, C.A., Planta Caracas, desde que se generan los negativos para la elaboración del producto hasta que es embalado y despachado para su distribución. Señalando también los vínculos que este proceso operativo tiene con los procesos estratégicos o de alta dirección, de valor agregado y de apoyo o soporte.

Propósitos del Diario El Universal

1. Contribuir a mejorar la calidad de vida del venezolano a través de la generación de información ecuánime, veraz y oportuna.
2. Ser referencia internacional del acontecer en Venezuela.
3. Ser tribuna abierta para el intercambio de comentarios y críticas.
4. Garantizar la pluralidad de las fuentes de información que se utilizan para la búsqueda, generación y difusión de contenido informativo, educativo y de entretenimiento.

5. Anticipar, satisfacer y superar las expectativas y necesidades de nuestra audiencia.

6. Ofrecer a los clientes comerciales un servicio que optimice su inversión en publicidad garantizando un acceso efectivo al mercado.

7. Brindar un trabajo estable y enriquecedor con posibilidades de crecimiento al personal de la Empresa.

8. Mantener las relaciones mutuamente satisfactorias con nuestros Proveedores tanto a corto , mediano y largo plazo.

9. Superar con la excelencia de nuestro esfuerzo el espíritu y la letra establecida en los acuerdos suscritos con nuestros aliados estratégicos.

10. Agregar valor a la inversión de los accionistas.

Visión del Diario El Universal

“Alcanzar el liderazgo de audiencia de contenido en Venezuela, mediante productos innovadores, rentables y de alta calidad que ganen la lealtad de nuestros clientes. Para ello nos apoyaremos en una sólida plataforma, que se impulse en la excelencia de nuestra gente y su pasión por mejorar el entorno”.

Valores del Diario El Universal

1. Pasión por lo que hacemos
2. Desarrollo integral de nuestra gente.
3. El respeto y la verdad nos distinguen
4. Sentido de la oportunidad
5. Compromiso en la Excelencia.

Políticas de la Calidad del Diario El Universal

Las políticas de calidad del Diario El universal se basa en principios básicos, los cuales se mencionan a continuación:

1. Satisfacer plenamente los requerimientos del cliente, dentro de los parámetros técnicos internos.
2. Elaborar nuestros productos con una calidad, funcionalidad y compromiso óptimo para nuestros clientes.

Objetivos de la Calidad del Diario El Universal

Para dar cumplimiento a las políticas de la Calidad, se han planteado los siguientes objetivos de la calidad:

1. Implementar un sistema de Gestión de Calidad en el Diario El universal.
2. Garantizar la producción y entrega de los productos en el tiempo acordado con los clientes internos y externos.
3. Manufacturar productos que cumplan con los requerimientos, para generar confianza y lealtad a los clientes.
4. Ser competitivos en el mercado.
5. Asegurar y desarrollar nuevas tecnologías, que nos permitan ofrecer en soluciones integrales para nuestros clientes.
6. Garantizar que nuestro Recurso humano posea las aptitudes y competencias necesarias, de manera de asegurar la calidad de los productos y servicios ofrecidos al cliente.

Principios de Gestión de la Calidad del Diario El Universal

La Gerencia del Diario El Universal basa su Gestión de la Calidad en los siguientes principios, para conducir a la empresa hacia una mejora en su desempeño.

1. *Empresa enfocada al cliente.* El Diario El Universal detecta y comprende las necesidades actuales y futuras de los clientes, esforzándose en cumplir sus requisitos y expectativas.

2. *Liderazgo.* La Gerencia está comprometida en mantener un ambiente interno, donde el personal logre involucrarse totalmente en el alcance de los objetivos de la empresa.

3. *Participación del personal.* Todo el recurso humano del Diario El Universal constituye el principal activo de la organización; el involucramiento integral de sus aptitudes y compromisos para con la empresa, logra el beneficio mutuo.

4. *Enfoque basado en proceso.* El Diario El Universal logra los resultados deseados más eficazmente porque gestiona las actividades y los recursos relacionados como un proceso.

5. *Enfoque de sistema para la gestión.* El Diario El Universal, identifica, comprende y gestiona todos los procesos que se encuentran interrelacionados como un sistema, lo que contribuye a la eficacia y eficiencia en el logro de sus objetivos.

6. *Mejora continua.* Este principio constituye un objetivo permanente para toda la empresa, llevando a cabo una revisión continua de los procesos para detectar las oportunidades de mejora.

7. *Enfoque basado en hechos para la toma de decisión.* En base a la recolección y análisis de los datos que se transforman en el Diario El Universal toma decisiones objetivas y oportunas, dando cumplimiento al principio anterior.

8. *Relación mutuamente beneficiosa con el proveedor.* Basado en la interdependencia de la empresa y sus proveedores el Diario El Universal, propicia y fortalece las relaciones aumentando la capacidad de agregar valor.

Proceso de gestión de la calidad del Diario El Universal

Se han identificado los procesos requeridos para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación en El Universal, Planta Caracas mencionados a continuación:

1. Procesos estratégicos o de alta dirección: Plan estratégico, soporte tecnológico, políticas de calidad, plan de negocio, recursos.

2. Procesos operativos: Planificación, diseño, montaje y programación, negativos, planchas, impresión, compaginado y corte, conteo, embalado y despacho.

3. Procesos de soporte: Contratación de personal, compras, mantenimiento, informática, administración, finanzas y contabilidad, vigilancia y outsourcing.

Las interacciones y secuencias de los procesos mencionados, se describen, en la figura 3. Al igual que los procesos de la operación, motivo de la elaboración de este manual de gestión de calidad son mostrados en la figura 4.

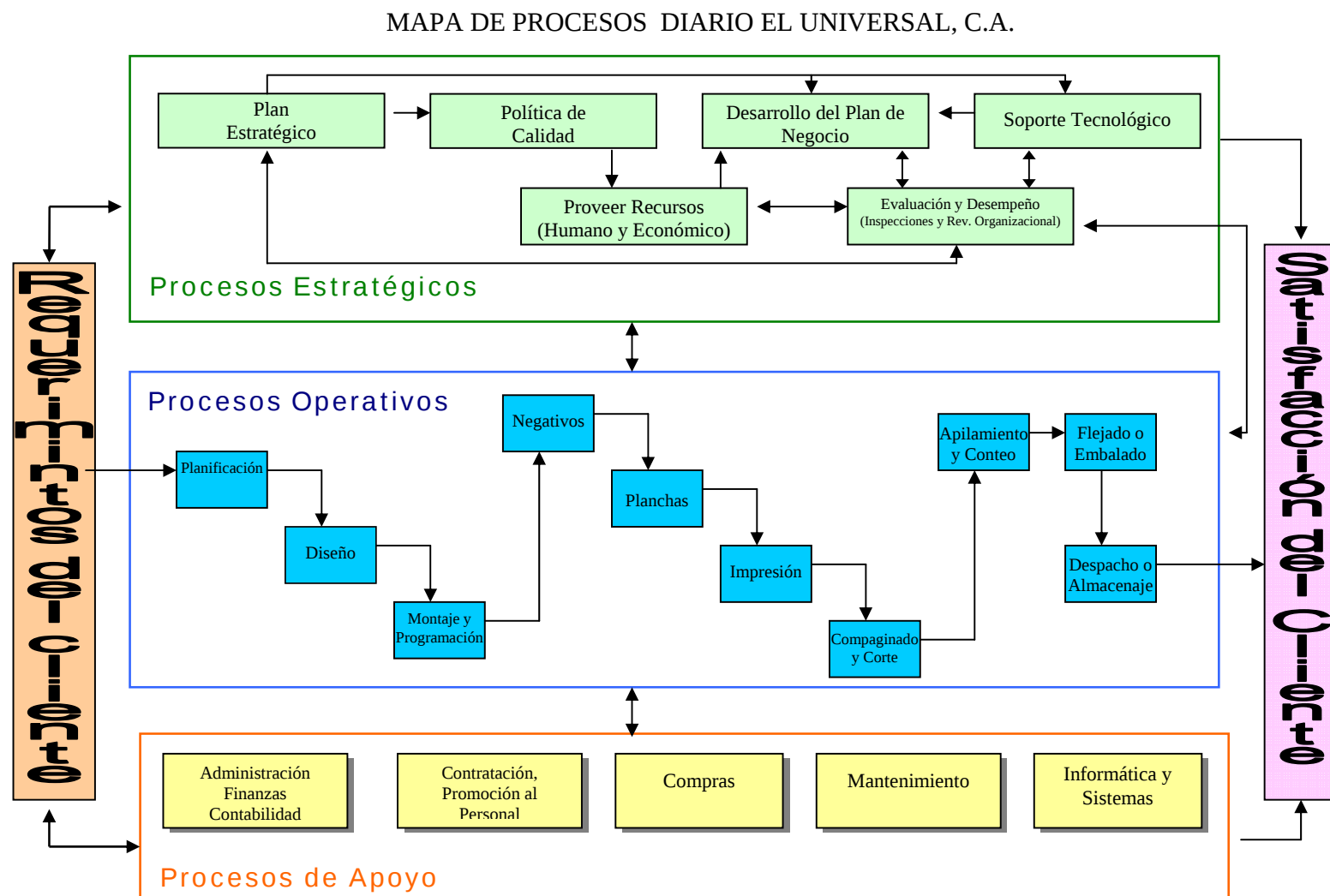


Figura N° 3 Mapa de Procesos del Diario El Universal

DIAGRAMA DE PROCESOS DE OPERACIÓN

Diario El Universal, C.A.

(Fuente: Gerencia de Operaciones - Junio 2003)

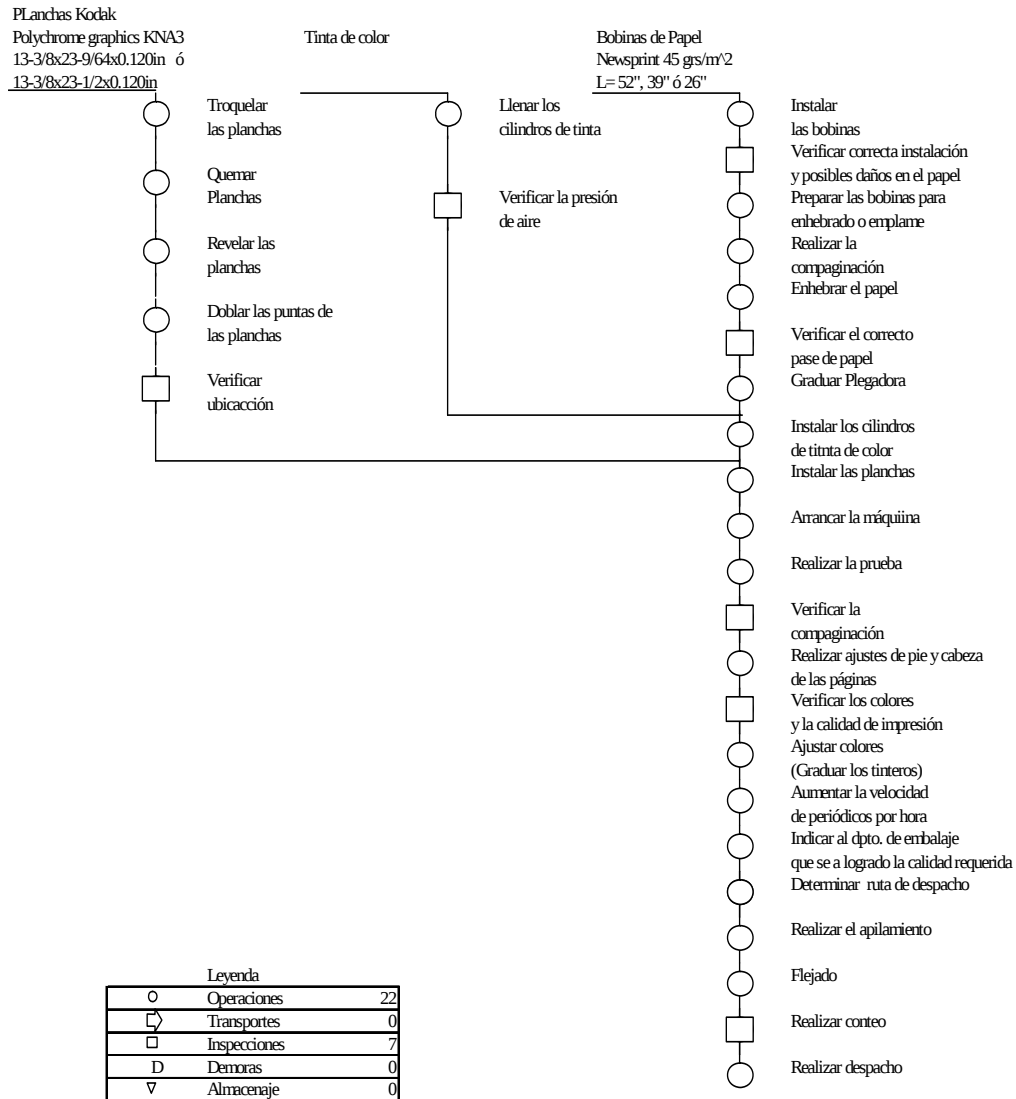


Figura 4. Diagrama de Procesos de la Operación

CAPITULO II

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La ISO

La Organización Internacional de Normalización (ISO) es una federación mundial de los organismos nacionales de normalización (Organismos miembros de ISO). El trabajo de preparar las Normas Internacionales es desarrollado a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en una materia para la que ha sido establecido un comité técnico, tiene el derecho de estar representado en ese comité. Las Organizaciones Internacionales, gubernamentales o no gubernamentales en conexión con ISO, también toman parte en el trabajo

ISO 9001:2000

La Norma Internacional, ISO 9001: 2000, fue preparada por el Comité Técnico ISO/TC 176, *Sistemas de gestión y aseguramiento de la calidad*, Subcomité SC2, *Sistemas de Calidad*. Y presenta una serie de estándares internacionales para sistema de calidad, los cuales especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión.

ISO 9001 no es un estándar de productos. En ella no hay especificaciones con las que debe cumplir un producto o servicio. Los requerimientos se aplican a los procesos de las organizaciones que suministran productos o servicios.

Esta tercera edición de la Norma ISO 9001:2000 cancela y reemplaza la segunda edición (ISO 9001:1994), así como a las Normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994. Constituye la revisión técnica de estos documentos. Aquellas organizaciones que hayan utilizado en el pasado las Normas ISO 9002:1994 e ISO 9003:1994 pueden utilizar esta Norma Internacional excluyendo ciertos requisitos, de acuerdo con lo establecido en la ISO 9001:2000.

El título de esta edición de ISO 9001 ha sido revisado eliminándose el término “Aseguramiento de la Calidad”. Esto refleja el hecho de que los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos en esta edición ISO 9001 se destinan tanto hacia el aseguramiento de la calidad del producto y/o servicio, como a conseguir la satisfacción del cliente.

Aplicación

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto suministrado.

Cuando algún requisito de esta Norma Internacional no se pueda aplicar debido a la naturaleza de la organización y de su producto, éste puede considerarse para su exclusión.

Cuando se realicen exclusiones, no se acepta reclamar la conformidad con esta Norma Internacional a menos que dichas exclusiones se limiten a requisitos de la realización del producto, y tales exclusiones no afecten a la capacidad o responsabilidad de la organización para proporcionar productos que cumplen los requisitos del cliente y los requisitos reglamentarios aplicables.

Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad según la Norma ISO 9001:2000

Requisitos generales

El sistema de calidad que se implementa en la Gerencia de Operaciones, proceso de fabricación de periódico del Diario El Universal, C.A. establecerá, documentará, mantendrá y mejorará de forma continua la eficacia de su sistema de gestión de la calidad conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001: 2000.

Los procesos establecidos por la Alta Gerencia del Diario El Universal, C.A. son los procesos necesarios que determinan la secuencia e interacción entre sí (ver figura 3), para prestar un servicio de calidad, determinado los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.

La alta gerencia del Diario El Universal, C.A. dispondrá de los recursos y la información necesaria, para apoyar la operación, seguimiento, medición y análisis de la eficacia de estos procesos definidos anteriormente.

La Gerencia de Operaciones y la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad implantarán las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua a través de los procesos que se describen a lo largo del Manual de Gestión de la Calidad. (Ver Anexo: Tabla de Procedimientos de este manual de Gestión)

El Diario El Universal, C.A. gestionará todos los procesos involucrados de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001: 2000.

La Gerencia de Aseguramiento de la Calidad y la Gerencias de operaciones asegurarán el control sobre cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, en los casos en los que se decida contratar externamente.

Requisitos de la documentación

Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad incluirá:

- a) Declaración documentada de las políticas de la calidad y de objetivos de calidad, descritos anteriormente.
- b) Manual de la calidad (VIP-GOP-CAL-MGC-001) el cual establece los requerimientos del Sistema para la implantación y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad
- c) Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma ISO 9001: 2000.
Ver anexos: Tabla de Procedimientos de este manual de gestión.
- d) Los documentos requeridos por el Diario El Universal, C.A.. para asegurar la planificación, operación y el control eficaz de los procesos. Según el plan de calidad de la Gerencia de Operaciones y la Gerencia de Aseguramiento de la calidad

e) Los registros de la calidad para proporcionar evidencia objetiva y aseguramiento del cumplimiento del sistema de Calidad en el servicio prestado. Los cuales son archivados y controlados por la Gerencia de Operaciones.

Manual de la calidad

El Diario El Universal, C.A. establecerá y mantendrá actualizado su manual de calidad que incluye lo siguiente:

- a) Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de la empresa.
- b) El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo detalles y justificación de las exclusiones. (Plan anual de calidad del Diario El Universal, C.A.)
- c) Una referencia a los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad. En el Manual de Gestión de la Calidad se hace referencia al nombre del procedimiento con su respectivo código
- d) Una Descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad. A través del Mapa de Procesos. (Ver figura 3 Mapa de Procesos del Diario el Universal

Control de documentos

El Diario El Universal, C.A. controlará los documentos requeridos por su sistema de gestión de la calidad, así como los registros de control calidad, a través del procedimiento “Codificación de Documentos: VIP-GOP-CDD-001” y de acuerdo con

los requisitos descritos en la sección “control de registros” mencionados más adelante.

El Universal a través de su Gerencia de Aseguramiento de la calidad, establecerá un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) Aprobar los documentos para verificar su adecuación antes de su puesta en circulación.
- b) Revisar, actualizar cuando sea necesario y aprobar nuevamente los documentos.
- c) Asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- d) Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables están disponibles en los lugares de utilización.
- e) Asegurar que los documentos se mantienen legibles y fácilmente identificables.
- f) Asegurar que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución.
- g) Evitar el uso no intencionado de los documentos obsoletos y aplicarles una identificación (DOC: OBSOLETO) adecuada si son retenidos con algún objetivo.

Control de los registros

El Diario El Universal, C.A. establecerá y mantendrá los registros con el fin de proporcionar la evidencia de conformidad con los requisitos y del funcionamiento eficaz del sistema de gestión de la calidad.

Se establecerá de igual modo un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y destino final de los registros.

Responsabilidad de la dirección

Compromiso de la dirección

El Diario El Universal, C.A. a través de su Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones, proporcionará evidencia de su compromiso para el desarrollo e implantación del sistema de gestión de la calidad y para la mejora continua de su eficacia:

- a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos de clientes (externos e internos) como los legales y reglamentos.
- b) Estableciendo la política de calidad.
- c) Asegurando que se establecen los objetivos de calidad.
- d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección.
- e) Asegurando la disponibilidad de todos los recursos.

Orientación al cliente

El Diario El Universal, C.A. asegura que se han identificado y se cumplen los requisitos de los clientes con el fin de aumentar la satisfacción de los mismos. (Ver Procedimientos de Productos de Calidad – Gerencia de Aseguramiento de la Calidad)

Política de la calidad

La Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones asegurará que la política de la calidad:

- a) Es adecuada a sus propósito o fines del Diario El Universal, C.A..
- b) Incluye los compromisos de satisfacer los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.
- d) Es comunicada y entendida por todos los miembros dentro del Diario El Universal, C.A.
- e) Es revisada para su continua adecuación

Planificación

Objetivos de la calidad.

La Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones asegurará que los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos de los productos

de Planta Caracas (ver planificación de la realización del producto) se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.

Dichos objetivos de la calidad deben ser medibles, y consecuentes con la política de calidad (medible y realizable en el tiempo).

Planificación del sistema de gestión de la calidad.

La Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones asegurará que:

a) La planificación del sistema de gestión de la calidad se lleva a cabo con el fin de cumplir con los requisitos y objetivos de la calidad dados en el punto anterior “Requisitos Generales”.

b) Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implantan cambios en éste.

Responsabilidad, autoridad y comunicación

Responsabilidad y autoridad.

La Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones se asegurará que las responsabilidades y autoridades están definidas y comunicadas dentro de la empresa. Par ello se establecen los organigramas organizacionales (ver figuras 1 y 2) y una matriz de responsabilidades (ver matriz de responsabilidades secciones siguientes)

Representante de la dirección.

La Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones designará un miembro de la dirección quién con alto grado de accesibilidad a dicha vicepresidencia e independencia de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad para:

a) Asegurar que los procesos del sistema de gestión de la calidad están establecidos, implantados y mantenidos.

b) Informar a la alta Gerencia del funcionamiento del sistema de gestión de la calidad, incluyendo las necesidades de mejora.

c) Promover el conocimiento de los requisitos de los clientes (internos y externos) en todos los niveles de la organización.

La responsabilidad del representante de la alta gerencia incluye el enlace con las organizaciones externas en relación con el sistema de gestión de la calidad.

Comunicación interna.

La Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones asegurará que se establezcan los procesos apropiados de comunicación dentro de la organización y que ésta se efectúa considerando la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Revisión por la dirección

Generalidades

La Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones revisará a intervalos planificados el sistema de gestión de la calidad con el fin de asegurarse de su continua aptitud, adecuación y eficacia.

Esta revisión deberá incluir la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de realizar cambios en el sistema de gestión de la calidad de la organización, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad

Se mantendrán registros de las revisiones por la dirección (ver punto control de los registros)

Información para la revisión.

La información de entrada para la revisión por la dirección incluirá:

- a) Resultados de las auditorías.
- b) Retroalimentación de los clientes.
- c) Funcionamiento de los procesos y conformidad del producto.
- d) Situación de las acciones correctivas y preventivas
- e) Seguimiento de las acciones derivadas de las revisiones anteriores del sistema
- f) Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad
- g) Recomendaciones para la mejora.

Resultados de la revisión.

Una vez que la Vicepresidencia Ejecutiva de Operaciones realiza la revisión del sistema de gestión, se documentan y establecerán decisiones y acciones asociadas a:

- a) La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- b) La mejora del producto en relación con los requisitos de los clientes.
- c) La necesidad de recursos relacionados con la producción del producto.

Gestión de los recursos

Provisión de recursos

El Diario El Universal, C.A. determinará y proporcionará, los recursos necesarios para:

- a) Implantar y mantener todos los procesos del sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.
- b) Aumentar la satisfacción de los cliente (interno y externos) cumpliendo con sus requisitos.

Recursos humanos

Generalidades.

El personal que realiza actividades que afectan la calidad del producto deberá ser competente sobre la base de la educación aplicable, formación, habilidades prácticas y experiencias apropiadas. (ver procedimientos de reclutamientos, selección y capacitación, Vicepresidencia de Recursos Humanos)

Competencia, toma de conciencia y formación.

El Diario El Universal, C.A. a través de la Vicepresidencia de Recursos humanos:

- a) Identificará la competencia necesaria para el personal que realice actividades que afecten a la calidad del producto.
- b) Proporcionará la formación o toma otras acciones para satisfacer estas necesidades.
- c) Evaluará la eficacia de las acciones tomadas.
- d) Asegurará que el personal es consciente de la relevancia e importancia de sus actividades y como contribuyen ellos a alcanzar los objetivos de calidad.
- e) Mantendrá registros apropiados y actualizados sobre la educación, formación, habilidades y experiencias de todos los miembros de la empresa.

Infraestructura

El Diario El Universal, C.A. determinará, proporcionará y mantendrá la infraestructura necesaria y adecuada para alcanzar la conformidad del producto con los requisitos.

La infraestructura incluye:

- a) Edificios, espacios de trabajo y servicios asociados.
- b) Equipos para los procesos, tanto hardware como software. (ver solicitud de equipos de computación y software).
- c) Los servicios de apoyo, tales como transporte o comunicación.

Entorno de trabajo

El Diario El Universal, C.A. definirá y gestionará a través de la Unidad de Servicios Generales las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para alcanzar la conformidad con los requisitos del producto.

Se medirá constantemente la satisfacción de los miembros de la empresa con respecto al área de trabajo y actividades que realizan.

Realización del producto

Planificación de la realización del producto

El Diario El Universal, C.A. planificará y desarrollará todos los procesos necesarios para la realización del producto. Y esta se debe ser consistente con los requisitos de otros procesos del sistema de gestión de la calidad (ver figura 3. Mapa de procesos del Diario El Universal, C.A.)

En la planificación de la realización del producto, el Diario El Universal, C.A. determinará, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto. (ver Capítulo I Objetivos de la calidad)
- b) La necesidad de establecer procesos (ver figura 1 Mapa de procesos de El Universal) procedimientos documentados (ver tabla de procedimientos, en el anexo de este manual) y proporcionar recursos específicos para el producto. (ver solicitud de provisión de recursos)
- c) Las actividades requeridas de verificación (ver figura 3 Mapa de proceso de El universal, procesos operativos), validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos para el producto (ver procedimientos: “REVELADO E INSOLADO DE PLANCHAS”: VIP-GOP-PRO-RIP-001, “INSTALACIÓN DE PLANCHAS”: VIP-GOP-PRO-INP-002, “COMPAGINACIÓN Y ENHEBRADO DE ROTATIVA”: VIP-GOP-PRO-CYE-003, “IMPRESIÓN DEL PRODUCTO”: VIP-GOP-PRO-IMP-004, “PREPARACIÓN DE BOBINAS”: VIP-GOP-PRO-BOB-005, “EMBALAJE Y DESPACHO”: VIP-GOP-PRE-EYD-001, “PLAN DE MUESTREO”: VPI-GOP-PRE-PMU-002) así como los criterios de aceptación del mismo (ver los

procedimientos: “IMPRESIÓN DEL PRODUCTO”: VIP-GOP-PRO-IMP-004, “PLAN DE MUESTREO”: VPI-GOP-PRE-PMU-002)

d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (ver los procedimientos: “REVELADO E INSOLADO DE PLANCHAS”: VIP-GOP-PRO-RIP-001, “IMPRESIÓN DEL PRODUCTO”: VIP-GOP-PRO-IMP-004, “EMBALAJE Y DESPACHO”: VIP-GOP-PRE-EYD-001, “PLAN DE MUESTREO”: VPI-GOP-PRE-PMU-002)

El resultado de esta planificación se presentará en forma apropiada para la metodología de operación de la organización, es decir los documentos arriba mencionados son revisados y aprobados por las áreas a las cuales compete.

El Universal, también puede aplicar los requisitos dados para el diseño y desarrollo de los procesos de realización del producto descritos en las secciones siguientes.

Procesos relacionados con el cliente

Determinación de los requisitos relacionados con el producto.

El Diario El Universal, C.A. determinará:

a) Los requisitos especificados por el cliente (ver procesos de Unidad de ventas y Mercadeo), incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y distribución. (ver procedimientos de Unidad de Distribución y Circulación)

b) Los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para la utilización especificada o prevista, cuando se conozcan (ver tablas de Procedimientos en anexos de este manual)

c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto. (ver procedimientos de la unidad de Mercadeo y Ventas)

d) Cualquier requisito adicional determinado por la empresa.

Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

El Diario El Universal, C.A. revisará los requisitos relacionados con el producto (ver procedimientos de la unidad de Mercadeo y Ventas) Esta revisión se realizará antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto (por ejemplo, envío de un presupuesto, aceptación de un contrato o pedido, aceptación de cambios en los contratos o pedidos).

El Universal asegurará que:

a) Los requisitos del producto estén definidos.

b) Se hayan resuelto las diferencias existentes entre los requisitos del pedido o contrato y los expresados previamente. (ver procesos de Gerencia de Aseguramiento de la Calidad

c) La empresa tenga la capacidad de cumplir con los requisitos definidos

Se mantendrán registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma como se indica en el control de los registros.

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, El Diario El Universal, C.A. asegurará que la documentación relevante se modifique y que el personal apropiado esté consciente de los requisitos modificados.

Comunicación con los clientes.

El Diario El Universal, C.A. definirá e implantará disposiciones eficaces para la comunicación con el cliente en relación con:

- a) La información sobre el producto. (ver planes de pre- venta y mercadeo)
- b) El tratamiento de preguntas, contratos, incluyendo los cambios.
- c) La retroalimentación del cliente, incluyendo los reclamos. (ver procesos de Gerencia de Aseguramiento de la calidad)

Diseño y desarrollo

Planificación del diseño y desarrollo.

El Diario El Universal, C.A. planificará y controlará el diseño y desarrollo del producto.

Durante la planificación del diseño y desarrollo la empresa establecerá:

- a) Las etapas del diseño y desarrollo.

b) La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.

c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

El Diario El Universal, C.A. coordinará y controlará las interfases entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo de forma que se asegure una eficaz comunicación y clara asignación de responsabilidades. (ver figura 3. Mapa de Procesos del Diario El universal, C.A.)

Los resultados de la planificación de los procesos se actualizarán, cuando sea apropiado, a medida que progresa el diseño y desarrollo.

Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.

El Diario El Universal, C.A. determinará los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantendrá registros. (ver procesos de control de unidad de Pre-prensa y redacción)

Estos elementos incluirán:

- a) Los requisitos funcionales y de desempeño.
- b) Los requisitos reglamentarios y legales aplicables.
- c) La información proveniente de diseños anteriores similares, cuando sea aplicable.
- d) Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Estos elementos serán revisados para verificar su adecuación. Asegurar que los requisitos estén completos, sin ambigüedades y no estar en conflicto entre sí.

Resultados del diseño y desarrollo.

Los resultados del diseño y desarrollo serán proporcionados de tal manera que permitan la verificación respecto de las entradas del diseño y desarrollo y deben aprobarse antes de su liberación.

Los elementos de salida del diseño y desarrollo deberá:

- a) Satisfacer los requisitos de entrada del diseño y desarrollo.
- b) Proporcionar la información adecuada para la compra, la producción y el suministro del servicio.
- c) Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto.
- d) Especificar las características del servicio que son esenciales para la realización correcta y segura del producto.

Revisión del diseño y desarrollo.

En las fases apropiadas, se realizarán revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo de acuerdo con arreglos planificados, con el fin de:

- a) Evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.
- b) Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.

Entre los participantes en el proceso de revisión del diseño se incluirán representantes de todas las funciones implicadas en las fases de diseño que se están revisando.

Se mantendrán registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción que sea necesaria. (ver punto control de registros).

Verificación del diseño y desarrollo.

Se realizará la verificación para asegurar que los elementos de salida del diseño y desarrollo satisfacen sus elementos de entrada.

Se mantendrá registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (ver control de registros)

Validación del diseño y desarrollo.

Se realizará la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con el orden planificado (ver punto planificación del diseño y desarrollo) asegurando que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, si éste se conoce. Siempre que sea posible, la validación se completará antes de la impresión y realización del producto del producto.

Se mantendrán registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (ver punto control de registros).

Control de los cambios del diseño y desarrollo.

Identificar los cambios o modificaciones del diseño y desarrollo y mantenerse registros. Revisar, verificar y validar los cambios, cuando sea apropiado, y aprobarse

antes de su implantación. La revisión de los cambios del diseño y desarrollo incluirá la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto entregado.

Se mantendrán registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sea necesaria.(ver punto control de registros)

Compras

Proceso de compras.

El Diario El Universal, C.A. se asegurará que el producto adquirido cumple con los requisitos de compra especificados. (ver procedimiento de recepción y almacenamiento de materiales).

El tipo y la extensión del control aplicado al proveedor y al producto adquirido dependerá del efecto del producto adquirido en la posterior realización del producto o en el producto final (ver procedimiento de recepción y almacenamiento de materiales).

El Diario El Universal, C.A evaluará y seleccionará los proveedores en función de su capacidad para proporcionar productos conformes con los requisitos de la organización.

Se definirán los criterios para la selección, para la evaluación y la re-evaluación.

Se mantendrán registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de la misma. (ver punto control de registros)

Información de las compras.

La información de compra describirá el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- a) Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.
- b) Requisitos para la calificación del personal.
- c) Requisitos del sistema de gestión de la calidad.

El Diario El Universal, C.A asegurará la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

Verificación de los productos comprados.

El Diario El Universal, C.A definirá e implantará la inspección u otras actividades necesarias para asegurar que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados. (ver procedimientos de la unidad de compra)

Cuando la organización o su cliente, se proponen llevar a cabo actividades de verificación en las instalaciones del proveedor, El Diario El Universal, C.A especificará en la información de compra, las disposiciones requeridas para la verificación y el método para la liberación del producto.

Operaciones de producción

Control de las operaciones de producción.

El Diario El Universal, C.A. planificará y llevará a cabo la producción mediante los procedimientos: “REVELADO E INSOLADO DE PLANCHAS”: VIP-GOP-PRO-RIP-001, “INSTALACIÓN DE PLANCHAS”: VIP-GOP-PRO-INP-002, “COMPAGINACIÓN Y ENHEBRADO DE ROTATIVA”: VIP-GOP-PRO-CYE-003, “IMPRESIÓN DEL PRODUCTO”: VIP-GOP-PRO-IMP-004, “PREPARACIÓN DE BOBINAS”: VIP-GOP-PRO-BOB-005, “EMBALAJE Y DESPACHO”: VIP-GOP-PRE-EYD-001, “PLAN DE MUESTREO”: VIP-GOP-PRE-PMU-002) bajo condiciones controladas.

Las condiciones controladas incluyen, cuando es apropiado:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto (ver procedimientos: “IMPRESIÓN DEL PRODUCTO”: VIP-GOP-PRO-IMP-004, “EMBALAJE Y DESPACHO”: VIP-GOP-PRE-EYD-001)
- b) La disponibilidad de procedimientos en las áreas de trabajo.
- c) La utilización del equipo adecuado. (ver procedimientos: “REVELADO E INSOLADO DE PLANCHAS”: VIP-GOP-PRO-RIP-001, “INSTALACIÓN DE PLANCHAS”: VIP-GOP-PRO-INP-002, “COMPAGINACIÓN Y ENHEBRADO DE ROTATIVA”: VIP-GOP-PRO-CYE-003, “IMPRESIÓN DEL PRODUCTO”: VIP-GOP-PRO-IMP-004, “PREPARACIÓN DE BOBINAS”: VIP-GOP-PRO-BOB-005, “EMBALAJE Y DESPACHO”: VIP-GOP-PRE-EYD-001)
- d) La disponibilidad y utilización de equipos de seguimiento y medición. (ver satisfacción del cliente)

e) La implementación de actividades de seguimiento y medición. (ver procedimientos: “REVELADO E INSOLADO DE PLANCHAS”: VIP-GOP-PRO-RIP-001, “IMPRESIÓN DEL PRODUCTO”: VIP-GOP-PRO-IMP-004, “PREPARACIÓN DE BOBINAS”: VIP-GOP-PRO-BOB-005, “EMBALAJE Y DESPACHO”: VIP-GOP-PRE-EYD-001, “PLAN DE MUESTREO”: VIP-GOP-PRE-PMU-002)

f) La implementación de actividades de entrega y validación del producto. (ver procedimientos: “EMBALAJE Y DESPACHO”: VIP-GOP-PRE-EYD-001, “PLAN DE MUESTREO”: VPI-GOP-PRE-PMU-002)

Validación de los procesos de producción.

El diario El Universal, C. A. validará todo proceso de producción en aquellos puntos en los que los elementos de salida resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o de medición. Esto incluye cualquier proceso cuyas deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo distribuido o haya sido entregado. La validación se hace automática en las máquinas de impresión y embalaje del proceso de producción, ver los procedimientos: “IMPRESIÓN DEL PRODUCTO”: VIP-GOP-PRO-IMP-004, “EMBALAJE Y DESPACHO”: VIP-GOP-PRE-EYD-001, “PLAN DE MUESTREO”: VPI-GOP-PRE-PMU-002).

La validación establecerá la capacidad de estos procesos para lograr los resultados planificados.

El diario El Universal, C. A. establecerá las disposiciones necesarias para estos procesos incluyendo, en la medida que aplique:

a) Criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos. (ver anexos Tabla de Procedimientos)

b) Aprobación de equipos y calificación del personal. (ver anexos Tabla de procedimientos y procesos de calificación de personal, procesos de Vicepresidencia de Recursos humanos)

c) El uso de métodos y procedimientos específicos. (ver anexos Tabla de Procedimientos)

d) Los requisitos para los registros (ver punto control de registros).

e) La revalidación. (ver procedimientos: “REVELADO E INSOLADO DE PLANCHAS”: VIP-GOP-PRO-RIP-001, “IMPRESIÓN DEL PRODUCTO”: VIP-GOP-PRO-IMP-004, “PREPARACIÓN DE BOBINAS”: VIP-GOP-PRO-BOB-005, “EMBALAJE Y DESPACHO”: VIP-GOP-PRE-EYD-001, “PLAN DE MUESTREO”: VIP-GOP-PRE-PMU-002)

Identificación y trazabilidad.

Cuando sea apropiado el Diario El Universal, C. A. identificará el producto por medios adecuados durante todas las etapas en las operaciones de producción mediante los procedimientos: “REVELADO E INSOLADO DE PLANCHAS”: VIP-GOP-PRO-RIP-001, “IMPRESIÓN DEL PRODUCTO”: VIP-GOP-PRO-IMP-004, “PREPARACIÓN DE BOBINAS”: VIP-GOP-PRO-BOB-005, “EMBALAJE Y DESPACHO”: VIP-GOP-PRE-EYD-001, “PLAN DE MUESTREO”: VIP-GOP-PRE-PMU-002.

El Diario El Universal, C. A. identificará el estado del producto con relación a los requisitos de seguimiento y medición. (ver anexos, tabla de procedimientos)

Cuando la trazabilidad sea un requisito el Diario El Universal, C. A. controlará y registrará la identificación única del producto. (ver punto control de registros)

Bienes del cliente.

El Diario El Universal, C. A. cuidará los bienes de sus cliente mientras estén bajo el control de la empresa o estén siendo usados por la misma. (ver procedimientos de manejo de material frío, Unidad de Distribución)

El Universal, identificará, verificará, protegerá y mantendrá los bienes del cliente suministrados para su utilización o incorporación en el producto (ver procedimientos de manejo de material frío, Unidad de Distribución). Cualquier bien del cliente que se pierda, dañe, o sea, encontrado inadecuado para el uso será registrado y comunicado al cliente.

Preservación del producto.

El Diario El Universal, C. A. preservará la conformidad del producto durante los procesos internos y la entrega final al destino previsto. (ver procedimientos: “REVELADO E INSOLADO DE PLANCHAS”: VIP-GOP-PRO-RIP-001, “IMPRESIÓN DEL PRODUCTO”: VIP-GOP-PRO-IMP-004, “PREPARACIÓN DE BOBINAS”: VIP-GOP-PRO-BOB-005, “EMBALAJE Y DESPACHO”: VIP-GOP-PRE-EYD-001)

Esto incluirá la identificación, la manipulación, el embalaje, el almacenamiento y la protección. (ver procedimientos: “EMBALAJE Y DESPACHO”: VIP-GOP-PRE-EYD-001 y Procedimientos de manejo de material frío, unidad de Distribución)

La preservación se aplicará también a las partes y componentes del producto.

Control de los equipos de medición y de seguimiento.

El Diario El Universal, C. A. determinará las actividades de medición y seguimiento que se requieran y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos especificados (ver punto requisitos relacionados con el producto y los procedimientos, “REVELADO E INSOLADO DE PLANCHAS”: VIP-GOP-PRO-RIP-001, “IMPRESIÓN DEL PRODUCTO”: VIP-GOP-PRO-IMP-004, “PREPARACIÓN DE BOBINAS”: VIP-GOP-PRO-BOB-005, “EMBALAJE Y DESPACHO”: VIP-GOP-PRE-EYD-001)

El Diario El Universal, C. A. establecerá los procesos para asegurar que las actividades de seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición. (ver punto requisitos relacionados con el producto y los procedimientos, “REVELADO E INSOLADO DE PLANCHAS”: VIP-GOP-PRO-RIP-001, “IMPRESIÓN DEL PRODUCTO”: VIP-GOP-PRO-IMP-004, “PREPARACIÓN DE BOBINAS”: VIP-GOP-PRO-BOB-005, “EMBALAJE Y DESPACHO”: VIP-GOP-PRE-EYD-001).

Donde sea necesario asegurar la validez de los resultados, los equipos de medición se:

a) Calibrarán o verificarán a intervalos específicos, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones, se registrará la base utilizada para la calibración o verificación.

b) Ajustará o re-ajustará según sea necesario.

c) Identificará para posibilitar la determinación del estado de calibración

d) Protegerá contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medida.

f) e) protegerá contra daños y deterioro durante la manipulación, mantenimiento y almacenamiento. (ver los procedimientos, “REVELADO E INSOLADO DE PLANCHAS”: VIP-GOP-PRO-RIP-001, “IMPRESIÓN DEL PRODUCTO”: VIP-GOP-PRO-IMP-004, “PREPARACIÓN DE BOBINAS”: VIP-GOP-PRO-BOB-005, “EMBALAJE Y DESPACHO”: VIP-GOP-PRE-EYD-001, “PLAN DE MUESTREO”: VIP-GOP-PRE-PMU-002).

Además, El Universal, evaluará y registrará la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La empresa tomará las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado. Se mantendrán registros de los resultados de la calibración y la verificación (ver los procedimientos, “REVELADO E INSOLADO DE PLANCHAS”: VIP-GOP-PRO-RIP-001, “IMPRESIÓN DEL PRODUCTO”: VIP-GOP-PRO-IMP-004, “EMBALAJE Y DESPACHO”: VIP-GOP-PRE-EYD-001, “PLAN DE MUESTREO”: VIP-GOP-PRE-PMU-002 y ver punto control de los registros).

Se confirmará la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto se llevará a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

Medición, análisis y mejora

Generalidades

El Diario El Universal, C. A. Planificará e implementará los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad del producto.
- b) Asegurar la conformidad del sistema de gestión de la calidad
- c) Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Se incluirá la determinación de los métodos aplicables según lo estipulado en los procedimientos: “REVELADO E INSOLADO DE PLANCHAS”: VIP-GOP-PRO-RIP-001, “IMPRESIÓN DEL PRODUCTO”: VIP-GOP-PRO-IMP-004, “PREPARACIÓN DE BOBINAS”: VIP-GOP-PRO-BOB-005, “EMBALAJE Y DESPACHO”: VIP-GOP-PRE-EYD-001 y “PLAN DE MUESTREO”: VIP-GOP-PRE-PMU-002 incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

Medición y seguimiento

Satisfacción del cliente.

Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, El Diario El Universal, C. A. hará un seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto a si la organización ha cumplido sus requisitos. (ver procedimientos de satisfacción del cliente de la unidad de Mercadeo y Ventas) Se establecerán los métodos para obtener y utilizar esa información.

Auditoría interna.

El Diario El Universal, C. A., a través de la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad, realizará a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el sistema de gestión de la calidad:

- a) Está conforme con las actividades planificadas, los requisitos de la Norma ISO 9001: 2000, y los requisitos establecidos por El universal.
- b) Se ha implementado y es mantenido eficazmente.

La Gerencia de Aseguramiento de la calidad, planificará el programa de auditorias teniendo en cuenta la situación y la importancia de los procesos y de las áreas a auditar, así como los resultados de las auditorías anteriores.

Se definirán los criterios de la auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología.

La selección de los auditores y la realización de las auditorías asegurarán la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no pueden auditar su propio trabajo.

Un procedimiento documentado contemplará las responsabilidades y los requisitos para la planificación y realización de auditorías, y para la presentación de los resultados y el mantenimiento de los registros (ver Procedimientos de auditorías internas, Gerencias de Aseguramiento de la calidad).

La dirección responsable del área que esté siendo auditada asegurará que se toman las acciones sin demora injustificada para eliminar no conformidades detectadas y sus causas. (ver Procedimientos de auditorías internas, Gerencias de Aseguramiento de la calidad).

Las actividades de seguimiento incluirán la verificación de las acciones tomadas, el informe de los resultados de las auditorías y las sugerencias según el caso (ver Procedimientos de auditorías internas, Gerencias de Aseguramiento de la calidad).

Medición y seguimiento de los procesos.

El Diario El Universal, C.A. aplicará métodos adecuados para el seguimiento y, cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad. (ver los procedimientos: “REVELADO E INSOLADO DE PLANCHAS”: VIP-GOP-PRO-RIP-001, “IMPRESIÓN DEL PRODUCTO”: VIP-GOP-PRO-IMP-004, “PREPARACIÓN DE BOBINAS”: VIP-GOP-PRO-BOB-005, “EMBALAJE Y DESPACHO”: VIP-GOP-PRE-EYD-001 y “PLAN DE MUESTREO”: VIP-GOP-PRE-PMU-002).

Estos métodos demostrarán la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

Cuando no se alcancen los resultados planificados, se llevará a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurar la conformidad del producto.

Seguimiento y medición del producto.

El Diario El Universal, C.A. efectuará un seguimiento y medirá las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos. (ver los procedimientos: “REVELADO E INSOLADO DE PLANCHAS”: VIP-GOP-PRO-RIP-001, “IMPRESIÓN DEL PRODUCTO”: VIP-GOP-PRO-IMP-004, “PREPARACIÓN DE BOBINAS”: VIP-GOP-PRO-BOB-005, “EMBALAJE Y DESPACHO”: VIP-GOP-PRE-EYD-001 y “PLAN DE MUESTREO”: VPI-GOP-PRE-PMU-002).

Se llevará a cabo en las etapas apropiadas de los procesos de realización del producto de acuerdo con los arreglos planificados.

Se mantendrá la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros indicarán las personas que autorizan la liberación del producto. (ver los procedimientos: “REVELADO E INSOLADO DE PLANCHAS”: VIP-GOP-PRO-RIP-001, “IMPRESIÓN DEL PRODUCTO”: VIP-GOP-PRO-IMP-004, “PREPARACIÓN DE BOBINAS”: VIP-GOP-PRO-BOB-005, “EMBALAJE Y DESPACHO”: VIP-GOP-PRE-EYD-001 y “PLAN DE MUESTREO”: VPI-GOP-PRE-PMU-002).

No se procederá a la liberación del producto o a la prestación del servicio hasta que se hayan completado satisfactoriamente todos los arreglos planificados, a menos que la autoridad competente o, cuando corresponda, el cliente, indiquen lo contrario.

Control del producto no conforme

El Diario El Universal, C.A. asegurará que el producto que no sea conforme con los requisitos es identificado y controlado para prevenir su utilización o entrega no intencionada. Los controles y las responsabilidades relacionadas con los mismos, así como las autoridades para tratar los productos no conformes estará definida en los procedimientos: “REVELADO E INSOLADO DE PLANCHAS”: VIP-GOP-PRO-RIP-001, “IMPRESIÓN DEL PRODUCTO”: VIP-GOP-PRO-IMP-004, “EMBALAJE Y DESPACHO”: VIP-GOP-PRE-EYD-001 y “PLAN DE MUESTREO”: VIP-GOP-PRE-PMU-002).

Se tratarán los productos no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- b) Autorizando su utilización, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad competente, y cuando corresponda, por el cliente.
- c) Tomando acciones para prevenir su utilización o aplicación original.

Ver procedimientos : “EMBALAJE Y DESPACHO”: VIP-GOP-PRE-EYD-001 y “PLAN DE MUESTREO”: VIP-GOP-PRE-PMU-002

Se mantendrán registros de la naturaleza de las no-conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido. (ver los procedimientos “IMPRESIÓN DEL PRODUCTO”: VIP-GOP-PRO-IMP-

004, “EMBALAJE Y DESPACHO”: VIP-GOP-PRE-EYD-001 y “PLAN DE MUESTREO”: VIP-GOP-PRE-PMU-002)

Cuando se corrige un producto no conforme, este se someterá a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos. (ver los procedimientos “IMPRESIÓN DEL PRODUCTO”: VIP-GOP-PRO-IMP-004 y “EMBALAJE Y DESPACHO”: VIP-GOP-PRE-EYD-001)

Cuando se detecte un producto no-conforme después de la entrega o cuando haya comenzado a utilizarse, El universal tomará las acciones apropiadas con relación a las consecuencias inmediatas o potenciales de la no-conformidad. (ver procedimientos de productos no conformes de la unidad de Distribución)

Análisis de datos

El Diario El Universal, C.A. determinará, recopilará y analizará los datos apropiados para demostrar la adecuación y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. (ver técnicas estadísticas de la Gerencia de Operaciones y Gerencia de Aseguramiento de la calidad)

Se incluirán los datos generados por las actividades de seguimiento y medición, y por otras fuentes significativas. (ver los procedimientos “IMPRESIÓN DEL PRODUCTO”: VIP-GOP-PRO-IMP-004, “EMBALAJE Y DESPACHO”: VIP-GOP-PRE-EYD-001 y “PLAN DE MUESTREO”: VIP-GOP-PRE-PMU-002)

El análisis de esos datos proporciona información sobre:

- a) La satisfacción del cliente (ver punto satisfacción del cliente).

- b) La conformidad con los requisitos del producto (ver punto requisitos del producto).
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas. (ver técnicas estadísticas)
- d) Los proveedores

Mejora

Mejora continua.

El Diario El Universal, C.A. mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad por medio de la utilización de la política de la calidad, objetivos de la calidad, resultados de las auditorías, análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección. (ver procedimiento de auditorías, Gerencia de Aseguramiento de la calidad y técnicas estadísticas de la Gerencias de Operaciones)

Acciones correctivas.

El Diario El Universal, C.A. dispondrá las acciones para eliminar la causa de no-conformidades con objeto de prevenir su repetición. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Se establecerá un procedimiento o plan documentado para definir los requisitos para:

- a) Revisar las no-conformidades (incluido lo reclamos de los clientes).
- b) Determinar las causas de las no-conformidades.
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones que aseguren que la no conformidad no vuelva a ocurrir.
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas, y
- f) Revisar las acciones correctivas tomadas

Ver procedimientos: “IMPRESIÓN DEL PRODUCTO”: VIP-GOP-PRO-IMP-004, “EMBALAJE Y DESPACHO”: VIP-GOP-PRE-EYD-001 y “PLAN DE MUESTREO”: VIP-GOP-PRE-PMU-002

Acciones preventivas.

El Diario El Universal, C.A. identificará las acciones preventivas para eliminar las causas de no conformidades potenciales y prevenir su aparición. Las acciones preventivas tomadas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Se establecerá un procedimiento o plan documentado para definir los requisitos para:

- a) Identificar las no-conformidades potenciales y sus causas.
- b) Evaluar la necesidad para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- d) Registrar los resultados de las acciones adoptadas, y
- e) revisar las acciones preventivas tomadas.

Matriz de Responsabilidades

Tabla N° 3 Responsabilidades del sistema de gestión.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD ×× Responsabilidad Principal × Responsabilidad Colateral	Vice-Presidente Ejecutiva	Vice-Presidente de Impresión y Distribución	Gerencia de Operaciones	Gerencias de Aseg. de la Calidad	Gerencias de Distribución	Gerencias de Materiales	VP. Planificación Estratégica, Finanzas	Gerencia de Mercadeo y Ventas	VP. Recursos Humanos
Requisitos de la Norma ISO 9000:2000									
Sistema de gestión de la calidad									
Requisitos generales	×	×	××	××			×	×	×
Requisitos de la documentación	×	×	××	××	×		×	×	×
Responsabilidad de la dirección									
Compromiso de la dirección	××	××	×	×					
Enfoque al cliente		×	×	×					
Políticas de la Calidad	××	××	×	×					
Planificación	××	××	××	××					
Responsabilidad, autoridad y comunicación	××	××	×	×					
Revisión por la dirección	××	××	×	×	×		×	×	×
Gestión de recursos									
Provisión de recursos	××	××	×	×		×	×		×
Recursos humanos	×	×	×	×	×	×	×	×	××
Infraestructura	×	×	××			××			
Entorno de trabajo		×	××	×		××			
Realización del producto									
Planificación de la realización del producto	××	××	××	××				×	
Procesos relacionados con el cliente	×	×	×	××			×	××	
Diseño y desarrollo	××	××	××	××				××	
Compras		×	××	×		××			
Operaciones de producción y servicio		××	××	××			×	×	
Preservación del Producto		×	××	×	××			×	
Medición análisis y mejora									
Generalidades		×	××	××	×	×	×	×	
Medición y Seguimiento		×	××	××				×	
Control de no - conformidades		×	××	××	××			×	
Análisis de datos	××	××	××	××		×		×	
Mejora	××	××	××	××	×	×	×	×	×

DEFINICIONES

Artes Gráficas

Las que se expresan por medio de la impresión. Artes abarcan todas las que se representan sobre la superficie.

Calidad

Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Cliente

Organización o persona que recibe un producto o servicio.

Colores procesos

Colores a partir de los cuales se obtiene los verdes, rojos y azules.

Criterios de Montaje

Son criterios que permiten a los productores e inspectores tener una interpretación común de qué es aceptable y no aceptable.

Densidad

Habilidad que tiene un material de absorber luz.

Digital

Máquinas o equipos que se expresan o funcionan por medio de números.

Eficacia

Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia

Relación entre los resultados alcanzados y recursos utilizados.

Gestión

Actividad coordinada para dirigir y controlar una organización

ISO

International Organization for Standardization (Organización Internacional de Normalización) Federación mundial de entidades normalizadoras de más de 100 países. Su misión consiste en promocionar en el mundo el desarrollo de la estandarización y actividades conexas con el objeto de facilitar el intercambio internacional de bienes y servicios, y de desarrollar la cooperación en los campos de la actividad intelectual, científica, tecnológica y económica. El Comité Técnico de la ISO

Litografía

Arte de producir por impresión de los dibujos trazados con tinta o lápiz graso sobre piedra caliza. Estampa impresa mediante este procedimiento.

Litografía offset

Tipo de litografía que consta de un cilindro porta mantillas y un cilindro impresor. Funcionando de la siguiente manera, la plancha se coloca en el cilindro porta plancha, se coloca agua y tinta. Ésta le transfiere la tinta al cilindro porta mantilla y esta a su vez se lo transmite a papel.

Manual de la calidad

Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización

Producto

Resultado de un proceso

Requisito

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Tiraje

Cantidad total de copias requeridas o producidas en una corrida.

CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

La implementación de este manual, permitirá instruir a toda la organización, especialmente las áreas ligadas con las operaciones sobre el aseguramiento de la calidad y sus beneficios.

Además de mostrar la interrelación de los procesos ligados a los productos de El Universal planta caracas, desde los procesos estratégicos, operativos y de apoyo.

La implantación del sistema de gestión de la calidad, mejorará la proyección de la Empresa frente a sus clientes externos y las partes interesadas.

El aseguramiento de la calidad constituye un medio que garantiza hacer las cosas bien desde el principio, disminuyendo los costos materiales y humanos, y así estimulando el aumento de los ingresos para los accionistas, clientes internos, partes interesadas y por supuesto los clientes externos.

Para lograr el total cumplimiento de los requerimientos exigido por la norma ISO 9001: 2000 en la empresa, es necesario que se cumplan cada una de las normas y procedimientos documentados, además de asegurar una eficiente distribución de estos procedimientos en las áreas de trabajo.

Para poder introducir los cambios necesarios para el cumplimiento de todos los requerimientos de la norma de manera satisfactoria, todo el personal involucrado en el proceso productivo, debe estar del concepto de ISO 9000. Para ello debe haber

programas de información y entrenamiento en los cuales se debe explicar los motivos de la implementación de la norma, la necesidad de los cambios cuando sean necesarios y los beneficios que este proceso traerá a la empresa.

La alta gerencia debe reafirmar su compromiso con la calidad y su decisión de lograr la certificación, difundiendo la política de la calidad de la empresa entre todos el personal.

REFERENCIAS

- Badía Jiménez, A (1998) *Calidad: Enfoque ISO 9000*. (1ª Edición), Editorial DEUSTO, Barcelona España.
- Croase, D. (1994) *web offset press operating* (3ª edición), Gaft Pittsburg Pennsylvania.
- Documento ISO 9000:2000. Sistema de gestión de la calidad. Fundamentos y Vocabulario. (2ª revisión)
- Documento ISO 9001:2000. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos (2ª revisión).
- Documentos ISO 9004:2000, Sistemas de gestión de la calidad - Lineamientos para la mejora del desempeño.
- Documento ISO 10013:1995. Lineamientos para la elaboración de manuales de calidad.
- Documento ISO 10005:1995. Gestión de la calidad - Lineamientos para planes de la calidad.
- Documento ISO 10006:1997. Gestión de la calidad - Lineamientos para la calidad en la gestión de proyectos.
- Documento ISO 10011-1:1990. Lineamientos para la auditoría de sistemas de calidad - Parte 1: Auditoría)
- Documento ISO 10011-2:1991, Lineamientos para la auditoría de sistemas de calidad - Parte 2: Criterios de calificación para auditores de sistemas de calidad).

Documento ISO 10011-3:1991, Lineamientos para la auditoría de sistemas de calidad - Parte 3: Gestión de programas de auditorías).

Documentos ISO 10012-1:1992, Requisitos de aseguramiento de la calidad para equipos de medición - Parte 1: Sistema de confirmación metrológica para equipos de medición.

Documentos ISO 10012-2:1997, Aseguramiento de la calidad para equipos de medición - Parte 2: Lineamientos para el control de procesos de medición.

Documento ISO 14001:1996. Sistemas de gestión medioambiental - Especificaciones con guía para el uso.

Freund, J (1990) *Estadísticas con aplicaciones matemáticas*. (4ª edición), Editorial Prentice-Hall hispanoamericana, Méjico

Hernández, M. *Guía de diseño de procesos. Servicio de Gestión y Control de la Calidad*. UNIVERSITAS

Maynard, H. (1991) *Manual de ingeniería y organización industrial* (3ª edición) Editorial reverté Colombiana, Colombia.

Reed, R. (1995) *Web offset press troubles* (3ª edición) Gaft, Pittsburg Pennsylvania.

ANEXOS

ANEXO A

TABLA DE PROCEDIMIENTOS

Nº	Nombre del Documento.	Código
1	Manual de gestión de calidad	VIP-GOP-CAL-MGC-001
2	Revelado e Insolado de Planchas	VIP-GOP-PRO-RIP-001
3	Instalación de Planchas	VIP-GOP-PRO-INP-002
4	Compaginación y Enhebrado de Rotativas	VIP-GOP-PRO-CYE-003
5	Impresión del Producto	VIP-GOP-PRO-IMP-004
6	Embalaje y Despacho	VIP-GOP-PRE-EYD-001
7	Plan de Muestreo	VIP-GOP-PRE-PMU-002
8	Preparación de Bobinas	VIP-GOP-PRO-BOB-005
9	Codificación de Documentos	VIP-GOP-GEN-CDD-001
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		