



Un trabajo
bien hecho
garantiza
el futuro

Produzcamos CALIDAD

ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

MANUAL DE CALIDAD

Septiembre 11,2002

INFORMACION GENERAL DEL MANUAL DE CALIDAD

Es la punta de lanza de nuestro sistema de calidad y en él se presentan las líneas directrices de nuestro sistema y nuestro compromiso de calidad. Es también un documento de carácter comercial donde la empresa se presenta a sus clientes. Suele estar organizado en capítulos que corresponden con los de la norma ISO aplicable para su fácil verificación y actualización. Debe estar aprobado por la empresa formalmente. Presenta de forma general las responsabilidades y autoridad relativas a la calidad.

Este Manual de Calidad define la estructura general de la documentación.

ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente manual describe los lineamientos y políticas que deberán seguirse para asegurar la calidad dentro de:

Seguros Banamex

Dentro de la norma dentro de la norma de ISO Deberá de ser utilizado como guía para llevar acabo los procedimientos de operación así como la documentación necesaria para llevar acabo la operación

INTRODUCCION

En 1994 la SHCP autorizó a **Seguros Banamex** a funcionar como institución de seguros en los ramos de **vida, accidentes y enfermedades** y a iniciar operaciones en 1995, año en que se aprobó su incorporación como subsidiaria del **Grupo Financiero Banamex Accival**. Después de un extenso proceso de análisis y selección en busca de un socio, en octubre de ese mismo año, se firmó una alianza estratégica con la empresa holandesa **AEGON, NV**, una de las principales aseguradoras a nivel mundial, para formar **Seguros Banamex AEGON**.

Seguros Banamex ha desarrollado en México el concepto **Banca de Seguros**, ofreciendo productos y programas simples, integrales e innovadores a través de las sucursales, tanto a clientes actuales como al mercado en general; permitiéndole llegar a segmentos de la población que no son atendidos por Compañías tradicionales de seguros, así como a clientes que eligen **Seguros Banamex** por la comodidad de contar con todos sus servicios financieros en un solo proveedor y por la facilidad para realizar sus pagos.

Ramos de Seguros:

Vida comprendiendo los seguros de pensiones, derivados de las Leyes de Seguridad Social

Accidentes y Enfermedades En los ramos de accidentes personales, gastos médicos y salud

Daños En los ramos de responsabilidad civil y riesgos profesionales, marítimo y transportes, incendio, agrícola y de animales, automóviles, diversos, así como terremoto y riesgos catastróficos

De esta manera, **Seguros Banamex** se consolida como una empresa joven que busca especializarse en productos de **vida, pensiones y salud** para satisfacer las demandas de nuevos mercados, basando su filosofía en el desarrollo de un trabajo de alta calidad, cuyo fin último es la plena satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes con la confianza, respaldo y seguridad que ofrece el **Grupo Financiero Banamex**.

En este **2002**, **Seguros Banamex** inicia una nueva etapa que le permitirá consolidar los logros obtenidos a la fecha y será la plataforma de despegue para buscar nuevas oportunidades, aprovechando el conocimiento y la experiencia que **Citigroup** tiene tanto en el área de seguros como en servicios financieros; buscando maximizar el hecho de pertenecer al grupo financiero más grande y sólido a nivel mundial.

OBJETIVOS Y POLITICAS DE CALIDAD

OBJETIVOS

- A) Contar con personal altamente capacitado y comprometido con su trabajo
- B) Tener el mejor equipo de profesionales de la industria y retenerlo con una cultura de oportunidad, equidad y respeto.
- C) Rentabilidad adecuada, basada en ventajas de costos

POLITICA

Brindar confianza a todos nuestros clientes, a través de un equipo bien integrado que cumpla invariablemente con los objetivos establecidos y satisfaciendo a nuestros clientes mas allá de sus expectativas.

DIFUSIÓN DE LA POLICA DE CALIDAD

Asegurar que los objetivos y políticas de calidad asentados dentro de este manual sean claros para que se permita la comprensión y entendimiento de todas las áreas y el personal que las conforma.

DIRECCIÓN GENERAL

Tendrá la responsabilidad de definir la política y objetivos que deberán de aplicarse así como estar plenamente convencidos del beneficio. Así como controlar que las áreas involucradas cumplas con sus tareas de aplicación, evaluación, capacitación.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

CONSEJO DE ADMINISTRACION

En este organigrama se describen las responsabilidades así como las líneas de autoridad para el control de la calidad

Cada una de los representantes de esos departamentos tendrá la responsabilidad de vigilar que se cumpla con la normatividad en la que se encuentra involucrada su área

PROCEDIMIENTOS

NORMAS DE REFERENCIA

Este punto estará conformado por todas aquellas leyes y/o reglamento a que se hiciera referencia algunos de los que están involucrados son

Ley de asociaciones de Seguro

Ley federal del trabajo

Ley del seguro social

Comisión nacional de seguros y fianzas

Documentos establecidos por organismo que certifican

CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD

- El diseño y desarrollo del manual sera responsabilidad del personal asignado para dicha tarea.
- El encargado de la aplicación y distribución es de los responsables de las áreas.
- Deberá de registrarse todos los cambio que se le realicen debido a revisiones o por movimientos en la organización.

SISTEMA DE CALIDAD

Definir los lineamientos para asegurar la calidad, basándonos en la documentación para garantizar que nuestro producto se encuentra dentro de los parámetros necesarios especificados en la normatividad. Para que entre en

acción esta etapa ya debimos de haber presentado nuestro plan de calidad si como contar con la documentación.

El sistema en si estará conformado por:

- ◇ Manual de calidad
- ◇ Manual de procedimientos
- ◇ Manual de operaciones
- ◇ Responsabilidades

CONTROL DEL DISEÑO

En esta etapa estar involucradas todas las áreas de la organización las cuales deberán de colaborar, supervisar desde la implantación del plan de calidad el diseño del sistema y de la elaboración de todos los manuales. De igual forma deberá estar involucrado el despacho de consultoria que va certificar y realizar las auditorias externas para precisamente corregir los problemas que pudiesen surgir.

CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS

Se debe de controlar los documentos e información relacionada con el sistema de calidad verificando siempre:

Que se encuentre la ultima versión de los manuales

Revisiones, elaboraciones y emisiones de documentos

La distribución

Difusión

Responsabilidades

Introducción de documentos externos

ADMINISTRACION Y COBRANZA A PROVEEDORES

El proveedor debe asegurar que la política de calidad sea entendida, implantada y mantenida en todos los niveles de la organización. Para que se garantice el tener calidad en este eslabón.

Para que se asegure de alguna forma que los productos que se están adquiriendo cumplen de igual forma con los requerimientos de calidad específicos definiendo siempre los criterios de entrega, cobro, devoluciones y delimitar las responsabilidades a las que esta sujeta el area de compras ya que son los que reciben los productos y tener la posibilidad de identificar variabilidad para rastrear las áreas de oportunidad.

CONTROL DEL PROCESO

Dentro de Seguros Banamex se tienen establecidos varios procedimientos para estandarizar las practicas , métodos y los instructivos de operación de las diferentes áreas por las cuales esta conformada la organización

Dentro de estos se debe de incluir todos los pasos por los cuales debe de conformarse cada una de las tareas así como las características, que elementos son necesarios para su ejecución, para garantizar la operación y mantener una continuidad y prevenir posibles problemas.

INSPECCION Y PRUEBAS

Sera ejecutada por todos y cada uno de los encargados de las diferentes áreas ya que ellos son los que tienen pleno conocimiento del desarrollo de su personal y en que área aplican las variables.

Se deberá inspeccionar el inicio, el desarrollo y aplicación debiendo comunicar cualquier situación rara para su corrección.

CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

Dentro de esta etapa se buscara el que aquellos productos que no cumplen con los requerimientos se queden resguardados para evitar que se apliquen a la operación para esto el area que controla las compras deberá ser la responsable de los resultados y se dispondrá a desechar y documentar esa actividad.

ACCION CORRECTIVA Y PREVENTIVA

Determinar los métodos que se aseguren que se llevan a cabo acciones correctivas inmediatas y acciones preventivas a fin de eliminar las causas de las no conformidades actuales o potenciales en el producto los procesos y el aseguramiento de la calidad. Debiendo tener contempladas las situaciones y las contingencias en caso de que no se pueda operar de forma normal debiendo corregir los procesos mal ejecutados.

REGISTROS DE CALIDAD

Son los documentos que nos respaldaran para comprobar que los empleados se encuentran certificados y cumplen con los requerimientos del tipo que de certificación que se haya implantado y evaluado, estos registros serán elaborados por:

- ◇ Las Auditorias Internas
- ◇ Revisiones de la dirección
- ◇ Las Auditorias Externas

AUDITORIAS DE CALIDAD INTERNA

Se realizaran por personal especializado para tal fin y estar conformado por personal de todas las areas y se visitaran areas por personas independientes a esa area para que no exista relacion. Se haran cuando existan modificaciones o bajo situaciones de impacto al proceso de calidad

Se llevar a cabo evaluaciones periódicas para verificar la operación y efectividad del sistema de calidad

CAPACITACION

Se proporcionara de acuerdo a las necesidades de cada área y cada función identificando cuales son sus tareas y que tipo de procesos son los que se relacionan dentro del manual las áreas de la organización realizaran los requerimientos al área de capacitación.

TECNICAS ESTADÍSTICAS

Se debe establecer los lineamientos por los cuales serán evaluados y presentados los resultados de las auditorias y evaluaciones a todo el personal debiendo establecer las necesidades de información de cada proceso.

Las estadísticas deberán ser alimentadas por cada una de las áreas y se podrá tomar decisiones al respecto:

Para modificaciones

Como herramienta de revisión del director

Datos para tomar acciones correctivas o preventivas

ETAPAS PARA INTRODUCCION DE UN MANUAL DE CALIDAD

FASE INICIAL	
CLASIFICACION	Cumplir requisitos de Afiliación y Clasificación
VALIDACION	Capacidad y solidez de la empresa verificada
FASE 1	
Modulo 1	Manejo de la Normatividad ISO 9000
Modulo 2	Elaboración e implementación de los planes de calidad para proyectos de ingeniería y construcción
Modulo 3	Elaboración del manual de Procedimientos Técnico–Operativos de Ingeniería y Construcción
Modulo 5	Elaboración del Manual de Procedimientos de Aseguramiento de Calidad de acuerdo con ISO 9000
Modulo 6	Metodología de auditorias internas y formación de auditores internos, de acuerdo con ISO 10011
CERTIFICADO	
Verificación y otorgamiento del Certificado	Manual de Calidad completo Manual de Procedimientos de Aseguramiento de Calidad completo Procedimientos Técnico–Operativos relativos a su proceso principal o especialidad
FASE 2	
Pre–auditoría ISO 9000	Asesoría en las empresas para implementar el proceso de Calidad.
CERTIFICADO ISO 9000	

MANUAL DE CALIDAD

DIRECCIÓN GENERAL

RECURSOS HUMANOS

Inicio

TESORERIA Y CONTABILIDAD

OPERACIÓN DE SISTEMAS

OPERACIONES

Si

No

Si

No

Confirmar la información en TIP

Se cancela el recibo emitido

Verificamos información capturada

Se emiten recibos sobre el total de la prima en C-106

Seguros Banamex detecta diferencias

Seguros Banamex Consulta los Movimientos de días anteriores

Seguros Banamex consulta Reporte TIP

Oficina central recibe reporte de cada sucursal para generar TIP y lo envía a

Sucursal genera reporte de vtas. del día.

Venta de tarjeta

Si

Si

Fin

Entregar a finanzas y contabilidad la solicitud de transferencia

Realizar formato de solicitud de transferencia para pago a Gordon.

Recepción de factura al siguiente día hábil.

Enviar a contabilidad reportes impresos

Elaborar reporte para enviar a GORDON y ARSA

Conciliar reporte de servicios conexos vs. cifras de control

Se generan reportes: Emitidos, Pagados, Conexos

Pagamos los Recibos

CONTENIDO MANUAL DE CALIDAD

- **INDICE GENERAL**
- **INFORMACION GENERAL DEL MANUAL DE CALIDAD**
- **ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN**
- **INTRODUCCION**
- **OBJETIVOS Y POLITICAS DE CALIDAD**
- **DIFUSIÓN DE LA POLICA DE CALIDAD**
- **RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**
- **PROCEDIMIENTOS**
- **NORMAS DE REFERENCIA**
- **CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD**
- **SISTEMA DE CALIDAD**
- **CONTROL DEL DISEÑO**
- **CONTROL DE DOCUMENTOS Y DATOS**
- **ADMINISTRACION Y PAGO A PROVEEDORES**
- **CONTROL DEL PROCESO**
- **INSPECCION Y PRUEBAS**
- **CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME**
- **ACCION CORRECTIVA Y PREVENTIVA**
- **MANEJO, ALMACENAJE, ENTREGA DE INFORMACION**
- **REGISTROS DE CALIDAD**
- **AUDITORIAS DE CALIDAD INTERNA**
- **CAPACITACION**
- **TECNICAS ESTADÍSTICAS**

ETAPAS PARA INTRODUCCION DE UN MANUAL DE CALIDAD