



CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

IMPLEMENTADOR LIDER DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – ISO 9001

Sesión 02

Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos

1 Objeto y campo de aplicación

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización:

- a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y
- a) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

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

NOTA 1 En esta Norma Internacional, los términos “producto” o “servicio” se aplican únicamente a productos y servicios destinados a un cliente o solicitados por él.



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

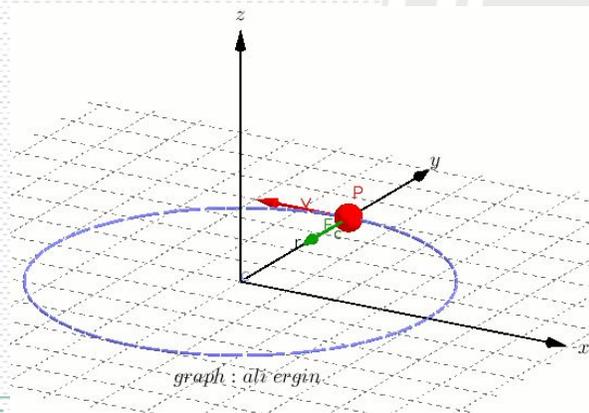
4.1
Comprensión de
la organización y
su contexto



4.2 Comprensión de
las necesidades y
expectativas de las
partes interesadas



4.3 Determinación
del alcance del
sistema de gestión
de calidad



4.4 Sistema de
gestión de calidad y
sus procesos



4 Contexto de la organización

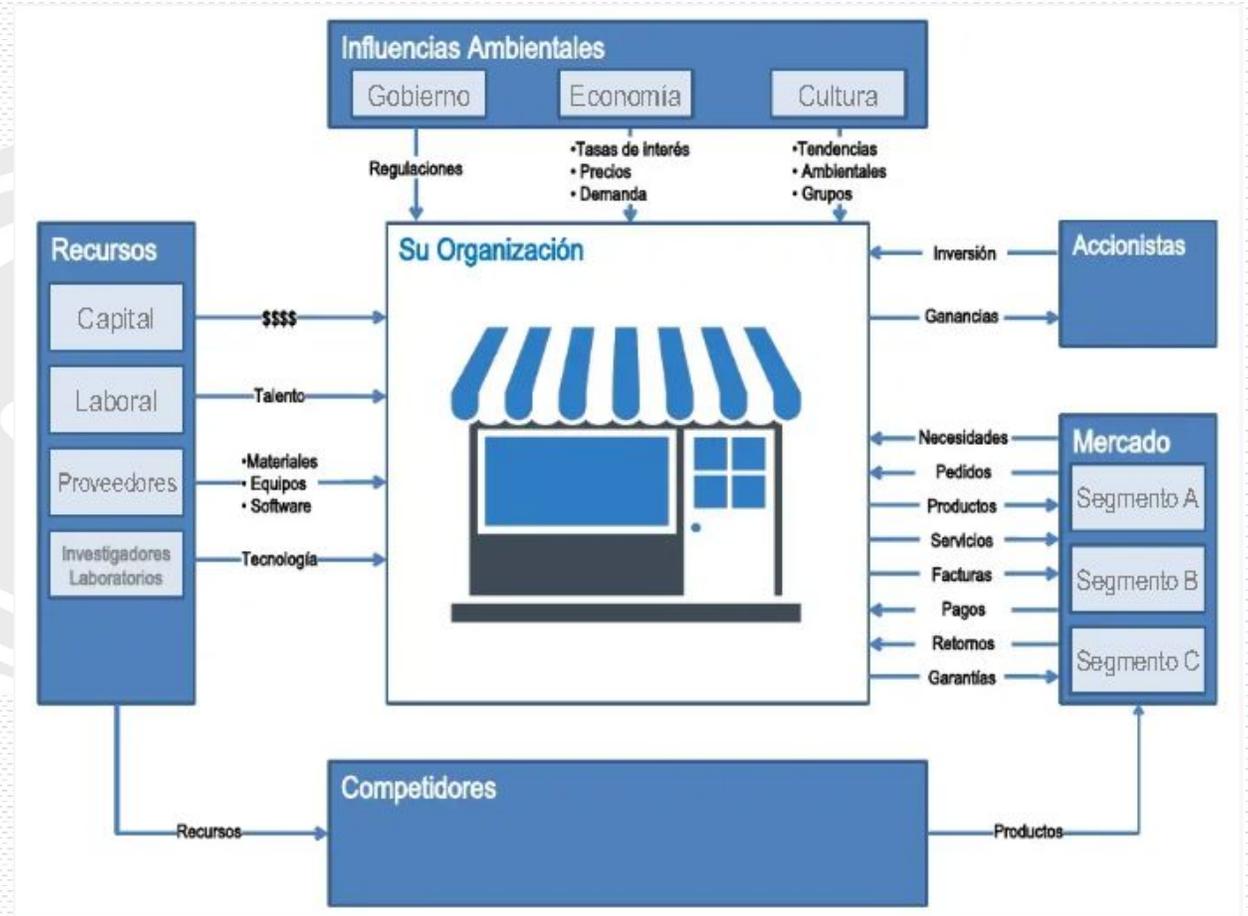
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.

NOTA 1 Las cuestiones pueden incluir factores positivos y negativos o condiciones para su consideración.

NOTA 2 La comprensión del contexto externo puede verse facilitado al considerar cuestiones que surgen de los entornos legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea internacional, nacional, regional o local.



Análisis FODA



ANÁLISIS FODA

Código: **SG-PO-01**

Versión: **04**

Fecha Emisión: **Febrero 2022**

Como una actividad para determinar el contexto de la organización en el Sistema de Gestión de Calidad, la empresa realiza un análisis FODA, a través de las siguientes actividades:

- Paso 1) Definir el objetivo que deseamos lograr.
- Paso 2) Desarrollo del análisis y matriz FODA.

1. Objetivo:

Como parte de determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de **TUVACE**, y visualizar cuáles afectan la capacidad para lograr los resultados previstos por el Sistema de Gestión de la Calidad (**SGC**), se realiza un análisis FODA con un equipo multidisciplinario conformado por:

N°	Nombre	Puesto	Firma
1		Director de Operaciones	
2		Ejecutivo de Ventas	
3		Gerente de Planta	
4		Gerente de Logística	
5		Gerente de Administración	
6		Coordinador de Control de Calidad	
7		Coordinador del SGC	



2. Actividades.

- a) Se inició con los conceptos de Contexto de la Organización (3.2.2 de la norma ISO 9000:2015), el requisito de Comprensión de la Organización y de su Contexto (4.1 según la norma ISO 9001:2015), conceptos de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, y Amenazas.

Factores Internos	FORTALEZAS	Factores donde la organización destaca, diferenciándose del mercado y competencia. Condiciones que favorecen al logro de los objetivos, afectan positivamente. Constituyen los recursos existentes en la empresa y que permiten explotar las oportunidades que existan.
	DEBILIDADES	Factores propios de la organización cuya posición es desfavorable en el mercado y competencia; nos sitúan en desventaja y afectan negativamente al desempeño y logro de los objetivos. Quedan delimitadas por factores que no tenemos o debemos mejorar.
<i>Considerar valores, la cultura, los conocimientos, recursos, estructura y el desempeño de la organización.</i>		
Factores externos	OPORTUNIDADES	Coyunturas convenientes para nuestro propósito, condiciones que favorecen a la organización, y representan opciones de líneas de mejora.
	AMENAZAS	Factores que pueden poner en peligro la continuidad del negocio, logro de objetivos, fracaso de nuevos proyectos. Su reconocimiento es vital para la supervivencia de organización.
<i>Considerar entorno legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico.</i>		

- a) En seguida se realizó la lluvia de ideas inicialmente para ir estableciendo las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, y Amenazas. Durante la lluvia de ideas el equipo fue cuestionando las propuestas de los participantes para establecer textos sólidos y coherentes.
- b) De las propuestas preliminares se revisaron y pulieron las redacciones, con lo cual se armonizaron los conceptos y entendimiento de todo el equipo de trabajo.



ANÁLISIS FODA		
	Código: SG-PO-01	Versión: 04 Fecha Emisión: Febrero 2022
Factores Internos	POSITIVOS Fortalezas <ol style="list-style-type: none"> 1. Alto compromiso de la dirección y personal de la compañía. 2. Empresa 100% mexicana. 3. Somos fabricantes. 4. 19 años de experiencia en el mercado. 5. Calidad de los productos. 6. Empresa financieramente sólida con liquidez suficiente para proyectos de gran escala. 7. Soporte técnico a clientes, con apoyo en diseños especiales "creamos conexiones". 8. Créditos a clientes desde su primera compra. 9. Capacidad existente de producción y de transformación. 10. Maquinaria CNC, e infraestructura (maquinaria, instalaciones y personal) suficiente y adecuada para proporcionar soluciones diversas. 11. Certificación ISO 9001:2015. 12. Precios competitivos de los productos. 13. Cobertura de entrega de productos más amplia y disponibilidad de horarios. 14. Comunicación interna adecuada y eficiente. 15. Equipos de medición calibrados. 	NEGATIVOS Debilidades <ol style="list-style-type: none"> 1. Información comercial no actualizada (Catálogo de productos, carta presentación, página web). 2. Tiempos de entrega no cumplidos. 3. Conformación débil del departamento de almacén. 4. Conformación débil del departamento comercial. 5. Falta de conocimiento técnico de la fuerza de ventas. 6. Falta de indicadores efectivos de desempeño y seguimiento. 7. Cumplimiento de los programas de capacitación.
	POSITIVOS Oportunidades <ol style="list-style-type: none"> 1. Utilización de plataformas de e-commerce (comercio electrónico). 2. Mayor demanda de los productos. 3. Aumento de proyectos en el sector energético y petrolero. 	NEGATIVOS Amenazas <ol style="list-style-type: none"> 1. Contingencias sanitarias o siniestros. 2. Fluctuación cambiaria. 3. Competencia productos importados. 4. Inestabilidad del entorno político económico. 5. Restricciones fiscales.
ESTRATEGIAS <ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de maquinaria (centro de maquinado) • Fusión de Aceros Industriales Tuvace con Conexiones Industriales CNI. 		



4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar:

- las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.



Matriz de Partes Interesadas		Edición 1
		FO-CC-25
		Página 1 de 1

1. Partes interesadas

PROCESO:	Mantenimiento de vehículos
DUÑO DE PROCESO:	Pedro Lázaro
FECHA:	15-junio-2019

Nota: Llenar solo los puntos con los que tiene contacto el proceso (no es necesario sean llenados todos los apartados)

Parte interesada	NECESIDAD ¿Cuáles son los requerimientos que tienen las partes interesadas de su proceso?	EXPECTATIVA ¿Qué espera recibir la parte interesada de su proceso?	ATENCIÓN DE LA NECESIDAD ¿Con que Documento o evidencia le da seguimiento?
Internos	COMPRAS 1. abastecimiento de insumos (aceites, refacciones, lavado de unidades y contenedores)	Realizar las compras de refacciones a tiempo para poder realizar el mantenimiento	Orden de compra Cotización a proveedores
	ADMINISTRACION 1. Disponer del recurso para las adquisiciones de refacciones	Realizar el pago oportuno de las refacciones o servicios de mantenimiento para las unidades de transporte	Factura de proveedor Comprobante de pago
	VENTAS 1. Coordinación para realizar los mantenimientos	Programación de mantenimientos correctivos Asignar tiempo para realizar el mantenimiento preventivo	Respetar el programa de mantenimiento preventivo Mantenimiento correctivo
	LOGISTICA 2. Comunicación de fallas de unidades	Recibir notificaciones de las fallas a través de (correo, electrónico, verbal y/o WhatsApp)	Solicitud de mantenimiento correctivo
Externos	Gobierno		
	Sociedad		
	Otros		

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance.

Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:

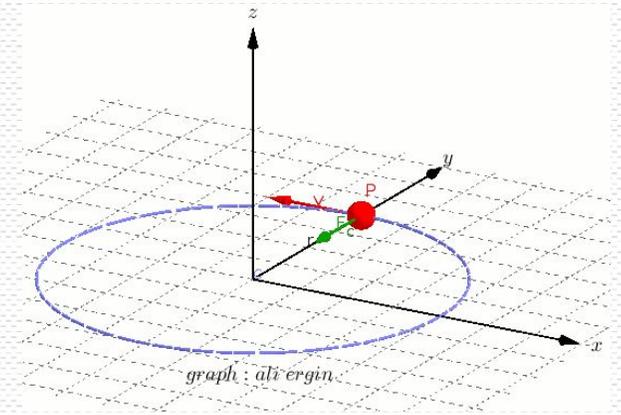
- las cuestiones externas e internas indicadas en el [apartado 4.1](#);
- los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el [apartado 4.2](#);
- los productos y servicios de la organización

La organización debe aplicar todos los requisitos de esta Norma Internacional si son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.

El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada.

El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de esta Norma Internacional que la organización determine que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.

La conformidad con esta Norma Internacional sólo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente.



ALCANCE DEL SGC

Código: **SG-PO-03**

Versión: **04**

Fecha Emisión: **Marzo 2022**

El Sistema de Gestión de TUVACE aplica a las actividades relacionadas con procesos descritos en el Mapeo de Procesos (GCPO-04) para la: **Fabricación y comercialización de bridas, conexiones industriales para alta presión, tubería, válvulas y aceros.**

Productos y servicios:

Fabricación	Comercialización
<ul style="list-style-type: none"> • Bridas • Conexiones industriales de alta presión <ul style="list-style-type: none"> • Coples • <u>Elbolet</u> • Insertos • <u>Latrolet</u> • Medio Cople • Niples • <u>Nipolet</u> • Pipetas • Reducción Bushing • Sockolet • Tapón Capa • Tapón Macho • <u>Threadolet</u> • <u>Weldolet</u> • Figuras 8 • Maquinados especiales 	<ul style="list-style-type: none"> • Válvulas • Tuberías • Aceros • Accesorios

Procesos productivos para soluciones de fabricación:

Corte	Maquinados CNC	Maquinado convencional	Roscado	Soldadura	Marcado
-------	----------------	------------------------	---------	-----------	---------

Materiales como:

Aceros	Pinturas y adhesivos	Empaque	Desechos
<ul style="list-style-type: none">• Aceros al carbón• Aceros inoxidables• Aceros Aleados• Plásticos	<ul style="list-style-type: none">• Pintura• Aerosol• Adhesivo base solvente	<ul style="list-style-type: none">• Cajas• Playo• Tarimas• Fleje	<ul style="list-style-type: none">• Madera• Aceros• Químicos• Aceites• Cartón

Para proporcionar dichos productos y servicios, **TUVACE** tiene documentado e implementado un Sistema de Gestión basado en las normas **ISO 9001:2015**, el cual está definido y es aplicable en todos los niveles de la organización, a todo el personal que participe directa o indirectamente de la generación de los productos y servicio que proporciona **TUVACE**. Se incluye dentro del alcance todas las normas y leyes aplicables vigentes.

ALCANCE DEL SGC		
Código: SG-PO-03	Versión: 04	Fecha Emisión: Marzo 2022

TUVACE determina los límites y la aplicabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad estableciendo su alcance considerando las secciones 4.1 y 4.2 de la norma, para los procesos de fabricación y comercialización de bridas, conexiones industriales para alta presión, tubería, válvulas y aceros.

Sus instalaciones, tanto administrativas como operativas, se encuentran situadas en **Dirección:** Poniente 140, No. 840, Col. Industrial Vallejo. Del. Azcapotzalco, Ciudad de México; teléfono (55) 51472966; (55) 51472965; página web: www.tuvace.com.mx; correo: contacto@tuvace.com.mx.

TUVACE tiene la capacidad de ejercer autoridad e influencia en su Sistema de Gestión a partir de la definición de responsabilidades relacionadas al mismo en los diferentes niveles de su estructura, considerando las actividades de los sectores que aplican. Dichas responsabilidades se encuentran expresadas y documentadas en los procedimientos con los que cuenta la organización.

NOTA: El seguimiento y la revisión de la información en relación a los factores externos e internos son analizados en las actividades del requisito de Revisión por la Dirección del SGC.

Autorizó		
Director Comercial	Director de Operaciones	Director General

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

- a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.
- b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
- c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.
- d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad.
- e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos.
- f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1.
- g) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos.
- h) mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.

4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:

- a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos.
- b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

