



CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

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

Sesión 06

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

NOTA Un ambiente adecuado puede ser una combinación de factores humanos y físicos, tales como:

- a) sociales (por ejemplo, no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos);
- b) psicológicos (por ejemplo, reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones);
- c) físicos (por ejemplo, temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido). Estos factores pueden diferir sustancialmente dependiendo de los productos y servicios suministrados.

		ENCUESTA DE AMBIENTE LABORAL		
Código: AD-FO-14		Versión: 02	Fecha Emisión: Marzo 2022	
Departamento	Fecha de elaboración			
ASPECTO A CONSIDERAR				
ACCESIBILIDAD Y ERGONOMIA (SI = 2, NO = 0).			SI	NO
1. El mobiliario y equipo en mi área de trabajo es útil y comfortable			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Los baños están limpios			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Es suficiente y adecuado el suministro de agua en la planta			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Tu maquinaria trabaja en condiciones adecuadas sin poner en riesgo tu seguridad			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. La disponibilidad del botiquín es adecuada, así como su contenido y ubicación			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Las instalaciones con las que cuenta la empresa, son adecuadas y seguras para desempeñar mis funciones y actividades.			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Es adecuado el Equipo de Protección Personal que se me proporciona para proteger mi salud y seguridad (si aplica).			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Es adecuada la iluminación dentro de tu área o espacio de trabajo			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ASPECTOS GENERALES (SI = 2, NO = 0).			SI	NO
9. Me dan la capacitación adecuada para realizar mis actividades			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Me siento muy satisfecho con mi ambiente laboral			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Mi superior me motiva a cumplir mi trabajo de la manera adecuada			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Consideras efectiva la comunicación interna con compañeros, jefes y subordinados			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Mi nivel de satisfacción cuando salgo del trabajo es adecuado			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Mi jefe me da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ACOSO MORAL (MOBBING) (SI = 0, NO = 2).			SI	NO
Mi jefe inmediato, algún superior o compañero ha realizado acciones constantemente como las siguientes:				
15. Dejarme sin instrucciones de trabajo			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Menospreciar ofensivamente mi esfuerzo laboral o mis propuestas de trabajo			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Girarme instrucciones de manera altanera y poco educada			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Imponer tareas sin los medios necesarios para cumplirlas			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Valorar negativamente y a mis espaldas mi esfuerzo, capacidades o actitudes			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
HOSTIGAMIENTO SEXUAL (SI = 0, NO = 2).			SI	NO
Ha recibido en contra de su voluntad y de manera constante dentro de la empresa:				
20. Comentarios sugestivos insistentes o bromas ofensivas relacionadas con el sexo.			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Contacto físico sexual no deseado			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Petición de pláticas indeseadas relacionadas con asuntos sexuales o recompensas a cambio de favores sexuales			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN (SI = 2, NO = 0).			SI	NO
23. Toman en cuenta mi opinión			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Valoran mi trabajo al menos tanto como yo lo valoro			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Me dan las mismas oportunidades que al resto de mis compañeros			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



INFORME DE AMBIENTE LABORAL

Código: N/A

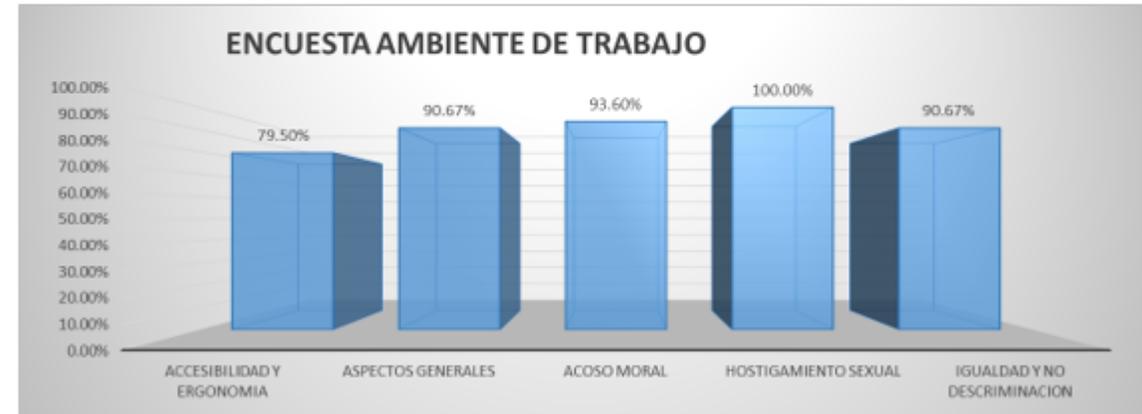
Versión: 00

Fecha Emisión: Julio 2021

Fecha de Elaboración: 27/07/2021

Se aplicaron las encuestas de ambiente laboral durante el mes de julio 2021 a 50 personas de acuerdo a lo establecido en el AD-PR-03-**Procedimiento de Ambiente Laboral**, el resultado de estas es del **88.80** de 100, lo cual se considera **adecuado**, tomando acciones de los resultados bajos, como lo muestra la siguiente tabla:

CATEGORÍAS	PROMEDIO
ACCESIBILIDAD Y ERGONOMÍA	79.50%
ASPECTOS GENERALES	90.67%
ACOSO MORAL	93.60%
HOSTIGAMIENTO SEXUAL	100.00%
IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN	90.67%



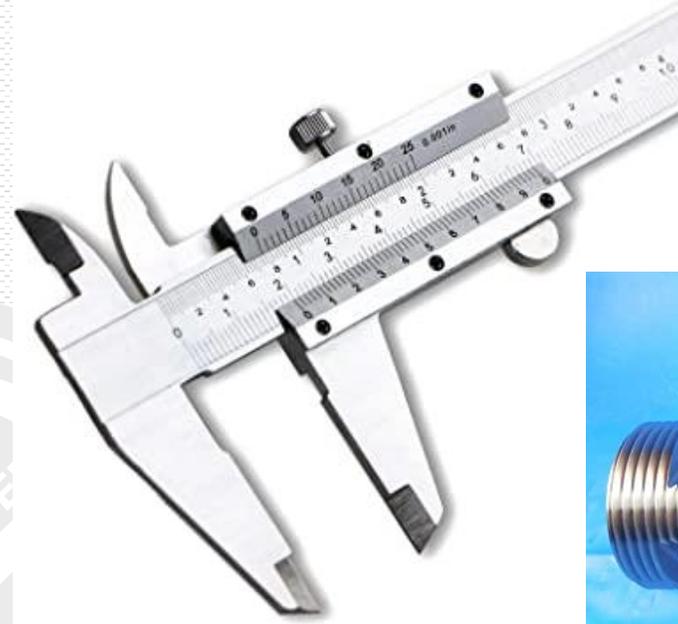
RESULTADOS OBTENIDOS POR PREGUNTA EN LA CATEGORÍA CON MENOR PORCENTAJE:

AMBIENTE LABORAL 2021
POR PREGUNTA

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos. La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:

- a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- a) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito



7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:

- calibrarse o verificarse , o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;
- identificarse para determinar su estado;
- protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.

La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario

	FICHA DE EQUIPO DE MEDICION		
	Código: CA-FO-05	Versión: 01	Fecha Emisión: Agosto 2021

CÓDIGO	EQUIPO DE MEDICIÓN	FECHA DE INGRESO	No. SERIE	MODELO
TVIM - 004	CALIBRADOR VERNIER		1533CA031610	S/M
FRECUENCIA CALIBRACIÓN	FRECUENCIA VERIFICACIÓN	MARCA	RANGO	RESOLUCIÓN
		MITUTOYO ABSOLUTE DIGIMATIC	12"	S/M

BLOCKS PATRON UTILIZADOS	RESULTADOS OBTENIDOS	FECHA	% ERROR	TIPO	REALIZO (Iniciales y Firma)	UTILIZAR	REPARAR	REPONER	NOTAS

Laboratorio de Calibración
SUBTERRÁNEO PRIVADO EN MÉXICO

www.metrolab.com.mx

FOREM

Página Page 1 de 13

No. CMM - 145 - 2020

Informe de Inspección / Inspection report		Teléfono / Phone: 5147 2195	
Compañía / Company: Arseno Industrias Turken S.A. de C.V. Dirección / Address: Blvd. Manuel Avila Camacho 905, 1er. 301, Rinconera de El Estero, Naucalpan de Juárez, Estado de México, México.		Fecha de calibración / Calibration Made in: Metrolab México. Fecha de recepción / Reception Date:	
Atención / Customer Name: Ing. Edmundo Becerra Instrumento / Instrument: Anillo Patron Modelo/Model: Sin modelo		Fecha de calibración / Calibration Date: 2020-03-11 Fecha de emisión / Issue Date: 2020-03-17 Vigencia acordada / Due Date: 2022-03-11	
No. de serie / Serial number: Sin serie No. de control / Number of control: PA-001			
Patrones de referencia / Standard Reference			
Descripción / Description ID MAQUINA DE MEDICIÓN POR COORDENADAS IM-MT-CMA-01	Marca / Brand MITUTOYO	Serie / Serial Number 6981223	Alcance de medición / Scope of measurement X = 700 mm Y = 1 000 mm Z = 600 mm
Vigencia de calibración / Due Date 2021-06			
La calibración del instrumento se realizó con patrones de referencia con trazabilidad al patrón Nacional de longitud CMM-PNM-2. The calibration of the instrument was carried out with reference standards with traceability to the National standard of length CMM-PNM-2.			
Datos de la Inspección / Inspection Data			
Resultado de la calibración / Calibration result: Ver hoja de anexos / See annex Incertidumbre / Uncertainty: Ver hoja de anexos / See annex Temperatura Inicial / Initial temperature: 20.2 °C Temperatura Final / Final temperature: 20.3 °C		Norma referencia / Reference standard: ASME Y14.5 Procedimiento / Procedure: PR-MT-CMA-01 Método utilizado / Method used: Comparación directa / Indirect Comparison Humedad relativa / Final relative humidity: 38%	
Es responsabilidad del usuario determinar la vigencia de calibración de acuerdo a su frecuencia de uso, mantenimiento y programa de calibración establecido. It is the responsibility of the user to determine the validity of the calibration according to the frequency of use, maintenance and calibration program established. Este informe solo ampara las mediciones reportadas en el momento y condiciones ambientales en que se realizó la calibración. This report only covers the measurements reported at the time and environmental conditions in which the calibration was performed. Este informe de calibración puede ser reproducido solo en su totalidad, con autorización expresa de METROLAB, S.A. de C.V. y no será válido si presenta alteraciones o emendaciones y sin las correspondientes firmas autógrafas o el código QR correspondiente. This calibration report may be reproduced only in its entirety, with the express authorization of METROLAB, S.A. de C.V. and will not be valid if it presents alterations or amendments and without the corresponding autograph signatures or the corresponding QR code.			
Pável Tzhan Rodriguez Calibrador (Técnico metrología) / Calibrator (technical metrology)		Cristian Gomez Ornelas Revisó y aprobó (Técnico metrología) / Reviewed and approved (Metrology technician)	

7.1.6 Conocimientos de la organización

La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la medida en que sea necesario. Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.

NOTA 1 Los conocimientos de la organización son conocimientos específicos que la organización adquiere generalmente con la experiencia. Es información que se utiliza y se comparte para lograr los objetivos de la organización.

NOTA 2 Los conocimientos de la organización pueden basarse en: a) fuentes internas (por ejemplo, propiedad intelectual; conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados; los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios);



a) fuentes internas (por ejemplo, propiedad intelectual; conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito; capturar y compartir conocimientos y experiencia no documentados; los resultados de las mejoras en los procesos, productos y servicios);

b) fuentes externas (por ejemplo, normas; academia; conferencias; recopilación de conocimientos provenientes de clientes o proveedores externos)

7.2 Competencia La organización debe:

- determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;
- cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;
- conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

NOTA Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la formación, la tutoría o la reasignación de las personas empleadas actualmente; o la contratación o subcontratación de personas competentes.



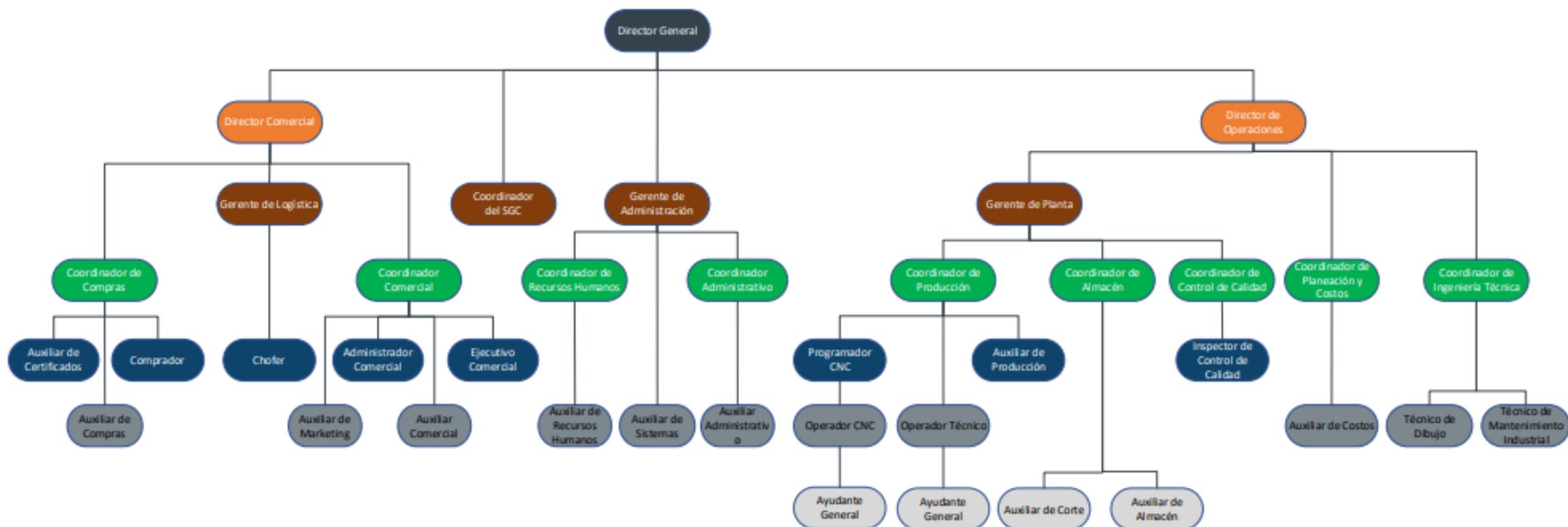


ORGANIGRAMA

Código: **LI-PO-01**

Versión: **11**

Fecha Emisión: **Diciembre 2021**

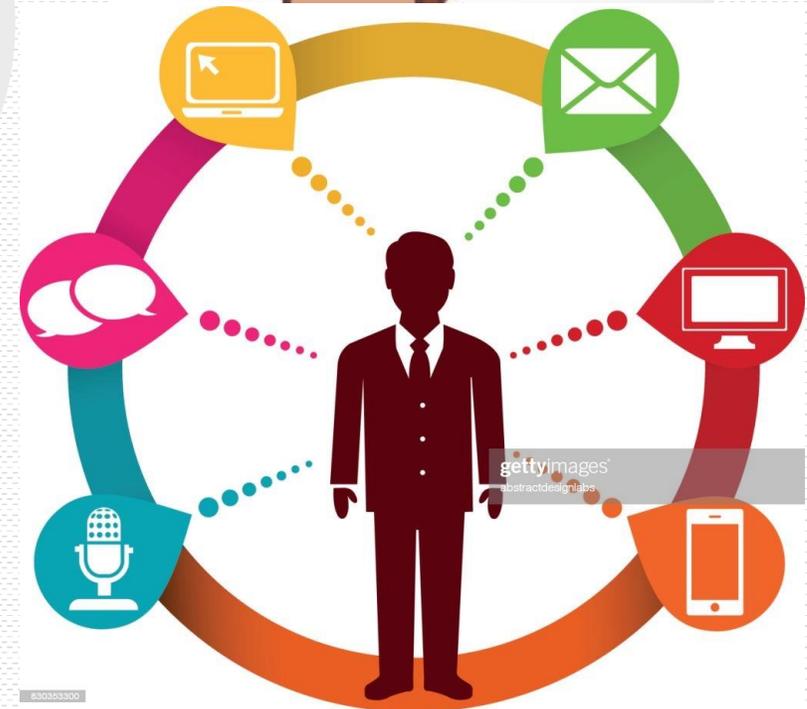
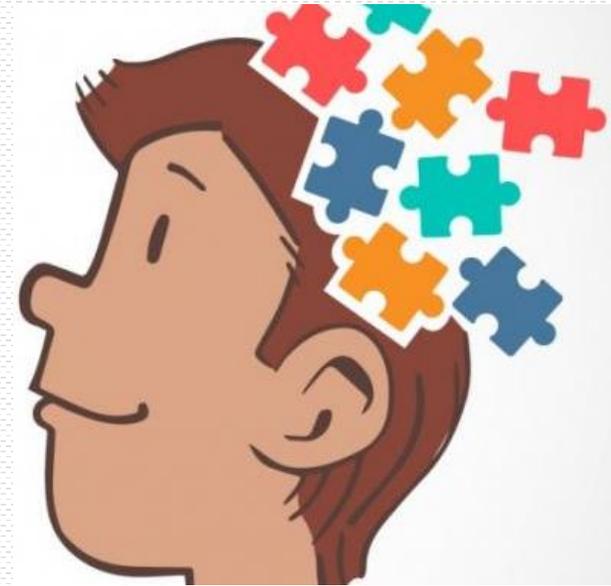


7.3 Toma de conciencia La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:

- a) la política de la calidad;
- b) los objetivos de la calidad pertinentes;
- c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

7.4 Comunicación La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, que incluyan:

- a) qué comunicar;
- b) cuándo comunicar;
- c) a quién comunicar;
- d) cómo comunicar;
- e) quién comunica.



ACEROS INDUSTRIALES TUVACE

MATRIZ DE COMUNICACIÓN

	REVISIÓN	FECHA DE EMISION	FECHA DE ULTIMA REVISION	CÓDIGO
	0	15 de Marzo del 2018	30 de Junio del 2018	FOR01-PRO-SGI-02
				PAGINA
				1 de 1

INFORMACIÓN O DOCUMENTO	EN QUE MOMENTO COMUNICAR	FORMA DE COMUNICACIÓN	PARTES INTERESADAS		RESPONSABLE DE COMUNICAR
			INTERNO	EXTERNO	
OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Quando se planeen y se evalué el desempeño de cumplimiento. Quando se replanteen nuevos objetivo	*Reunión *Correo electrónico	* Todo Personal		Director General /Responsable de Calidad,Seguridad, Salud y Medio Ambiente
POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN	Quando se autoriza y modifica	*Circular *Reunión *Correo electrónico	* Todo Personal	* Clientes * Proveedores	Director General /Responsable de Calidad,Seguridad, Salud y Medio Ambiente
REQUISITOS PARA PROVEEDORES (CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD).	De acuerdo a la operación	*Reunión *Correo electrónico *Llamada telefónica		*Proveedores	Responsable de Suministros Externos
ROLES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES (PERFILES DE PUESTO)	Quando se definan los perfiles de puestos y asignen las funciones y responsabilidades	*Reunión *Correo electrónico	* Todo Personal		Responsable de Recursos Humanos
REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE SE PROPORCIONAN (CONSULTAS, CONTRATOS, PEDIDOS. RETROALIMENTACIÓN O QUEJAS. MANIPULAR PROPIEDAD DEL CLIENTE. ETC.)	Cada que sea necesario.	*Reunión *Correo electrónico *Llamada telefónica * Visita al Cliente		* Clientes	Director General/Lider Administrativo/Lider de Operaciones

7.5 Información documentada

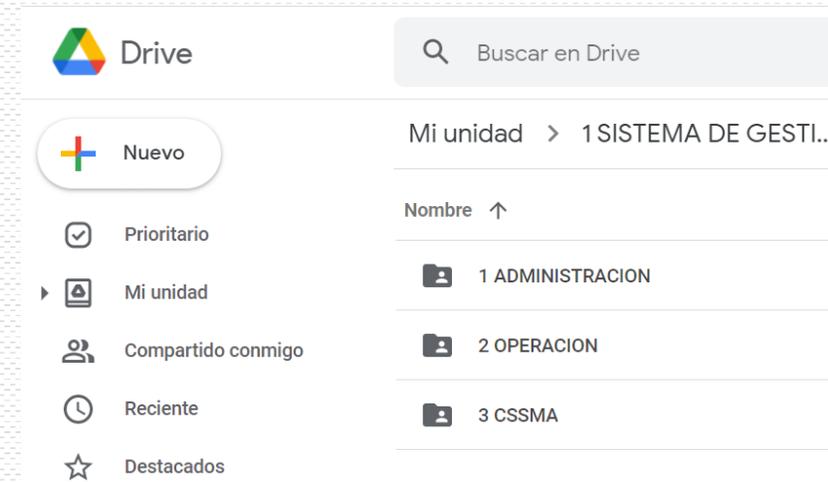
7.5.1 Generalidades El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir: a) la información documentada requerida por esta Norma Internacional; b) la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

NOTA La extensión de la información documentada para un sistema de gestión de la calidad puede variar de una organización a otra, debido a:

- ✓ el tamaño de la organización y su tipo de actividades, procesos, productos y servicios;
- ✓ la complejidad de los procesos y sus interacciones; y
- ✓ la competencia de las personas

7.5.2 Creación y actualización Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:

- a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);
- b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);
- c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.



7.5.3 Control de la información documentada

7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión de la calidad y por esta Norma Internacional se debe controlar para asegurarse de que:

- a) esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;
- b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad)

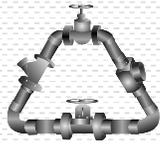
7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:

- a) distribución, acceso, recuperación y uso;
- b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- d) conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar. La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.

NOTA El acceso puede implicar una decisión en relación al permiso, solamente para consultar la información documentada, o al permiso y a la autoridad para consultar y modificar la información documentada



**ACEROS INDUSTRIALES TUVACE S.A. DE C.V.****LISTA MAESTRA DE INFORMACIÓN DOCUMENTADA FORMATOS**

SGC-FO-A-CAL-001

Rev.02 | Septiembre.2018

Página 1|1

Distribuidor Autorizado

No.	Identificación (Proceso / Área)	Descripción	Código	Revisión
1	Alambre	Bitácora de producción de corte de alambre	SGC-FO-P-ALA-001	01
2	Alambre	Reporte diario de producción de gancho de alambre	SGC-FO-P-ALA-002	01
3	Almacén	Bitácora de corte de materia prima	SGC-FO-P-ALM-001	01
4	Almacén	Vale de salida de materia prima	SGC-FO-P-ALM-002	01
5	Almacén	Vale de salida de producto terminado	SGC-FO-P-ALM-003	01
6	Compras	Requisición de compras	SGC-FO-A-COM-001	02
7	Compras	Orden de Compra	SGC-FO-A-COM-002	02
8	Compras	Evaluación a proveedores	SGC-FO-A-COM-003	02
9	Compras	Ficha Técnica del Proveedor	SGC-FO-A-COM-004	02
10	Control de Calidad	Etiquetas de Producto Conforme	SGC-FO-P-CAL-005	00
11	Control de Calidad	Etiquetas de Producto No Conforme	SGC-FO-P-CAL-008	00
12	Control de Calidad	Certificación de Producto	SGC-FO-P-CAL-001	00
13	Control de Calidad	Autoinspección en línea de producción	SGC-FO-P-CAL-002	01
14	Control de Calidad	Check List Recepción de Material	SGC-FO-P-CAL-003	01
15	Control de Calidad	Inspección de Corte de Alambre	SGC-FO-P-CAL-004	01
16	Control de Calidad	Reporte de inspección de marcaje	SGC-FO-P-CAL-006	01
17	Control de Calidad	Inspección de material cortado	SGC-FO-P-CAL-007	01
18	Control de Calidad	Liberación final producción/proveedor	SGC-FO-P-CAL-009	01
19	Control de Calidad	Reporte de no conformidad	SGC-FO-P-CAL-010	01
20	Detallado y Marcaje	Bitácora de producción en limpieza y marcaje	SGC-FO-P-DET-001	01