

DIPLOMA DE ESPECIALIZACIÓN

SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

MODULO II

Sistema de Gestión de la Calidad
ISO 9001:2015



Sesión 03

CONTENIDO

Modulo II: Interpretación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015

• Requisito 4: Contexto de la Organización

Ejercicio 3 Elaboración de FODA de proceso

Ejercicio 4 elaboración de matriz de partes interesadas

Ejercicio 5 Elaboración de alcance del SGI

Ejercicio 6 Elaboración del modelo de gestión integrado

• Requisito 5: Liderazgo

Ejercicio 7 Elaboración de política integral

• Requisito 6: Planificación

Ejercicio 8 Planeación (Riesgos y objetivos de calidad)

• Requisito 7: Apoyo

Ejercicio 9 Organigrama y perfil de puestos

Ejercicio 10 Programa de mantenimiento preventivo

Ejercicio 11 Calibración de equipos de medición

Ejercicio 12 Programa de capacitación y evaluación de desempeño

Ejercicio 13 Información documentada, lista maestra de documentos

• Requisito 8: Operación

Ejercicio 14 Planeación de la producción o servicio

Ejercicio 15 Diseño y desarrollo

Ejercicio 16 Selección y evaluación del desempeño de proveedores

Ejercicio 17 Ejemplo de trazabilidad

• Requisito 9: Evaluación del desempeño

Ejercicio 18 Tableros de medición y análisis de datos

Ejercicio 19 encuesta de satisfacción del cliente

Ejercicio 20 revisión por la dirección

• Requisito 10: Mejora

Ejercicio Acción correctiva y análisis de causa raíz

0.1 Generalidades

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son:

- a) la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- d) a capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

Esta Norma Internacional emplea el enfoque a procesos, que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

El enfoque a procesos permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones.

El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.

El pensamiento basado en riesgos permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan.

El cumplimiento permanente de los requisitos y la consideración constante de las necesidades y expectativas futuras, representa un desafío para las organizaciones en un entorno cada vez más dinámico y complejo.

Para lograr estos objetivos, la organización podría considerar necesario adoptar diversas formas de mejora además de la corrección y la mejora continua, tales como el cambio abrupto, la innovación y la reorganización.

En esta Norma Internacional, se utilizan las siguientes formas verbales:

- “debe” indica un requisito;
- “debería” indica una recomendación;
- “puede” indica un permiso, una posibilidad o una capacidad.

0.3 Enfoque a procesos

0.3.1 Generalidades

Esta Norma Internacional promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente. En el [apartado 4.4](#) se incluyen requisitos específicos considerados esenciales para la adopción de un enfoque a procesos.

La comprensión y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus resultados previstos. Este enfoque permite a la organización controlar las interrelaciones e interdependencias entre los procesos del sistema, de modo que se pueda mejorar el desempeño global de la organización.

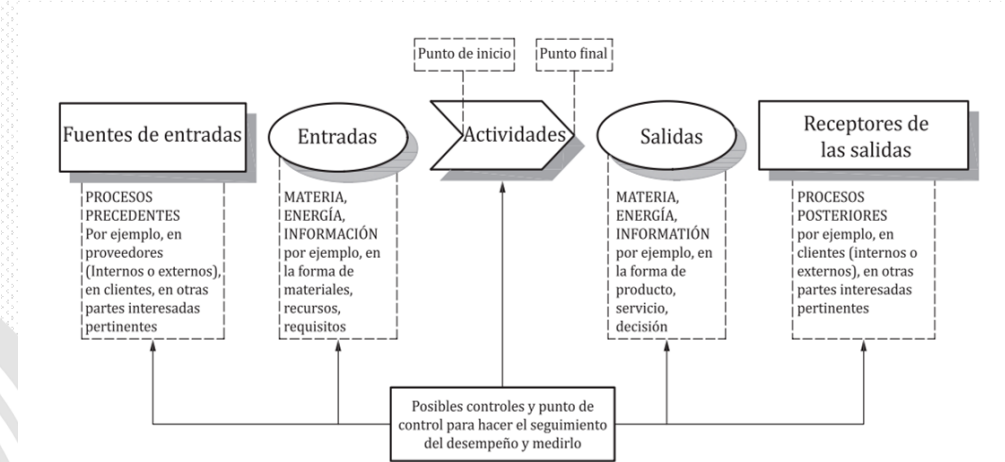
El enfoque a procesos implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización.

La gestión de los procesos y el sistema en su conjunto puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos dirigido a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.

La aplicación del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad permite:

- a) la comprensión y la coherencia en el cumplimiento de los requisitos;
- b) la consideración de los procesos en términos de valor agregado;
- c) el logro del desempeño eficaz del proceso;
- d) la mejora de los procesos con base en la evaluación de los datos y la información.

La Figura 1 proporciona una representación esquemática de cualquier proceso y muestra la interacción de sus elementos. Los puntos de control del seguimiento y la medición, que son necesarios para el control, son específicos para cada proceso y variarán dependiendo de los riesgos relacionados.





Aplicación del enfoque a procesos

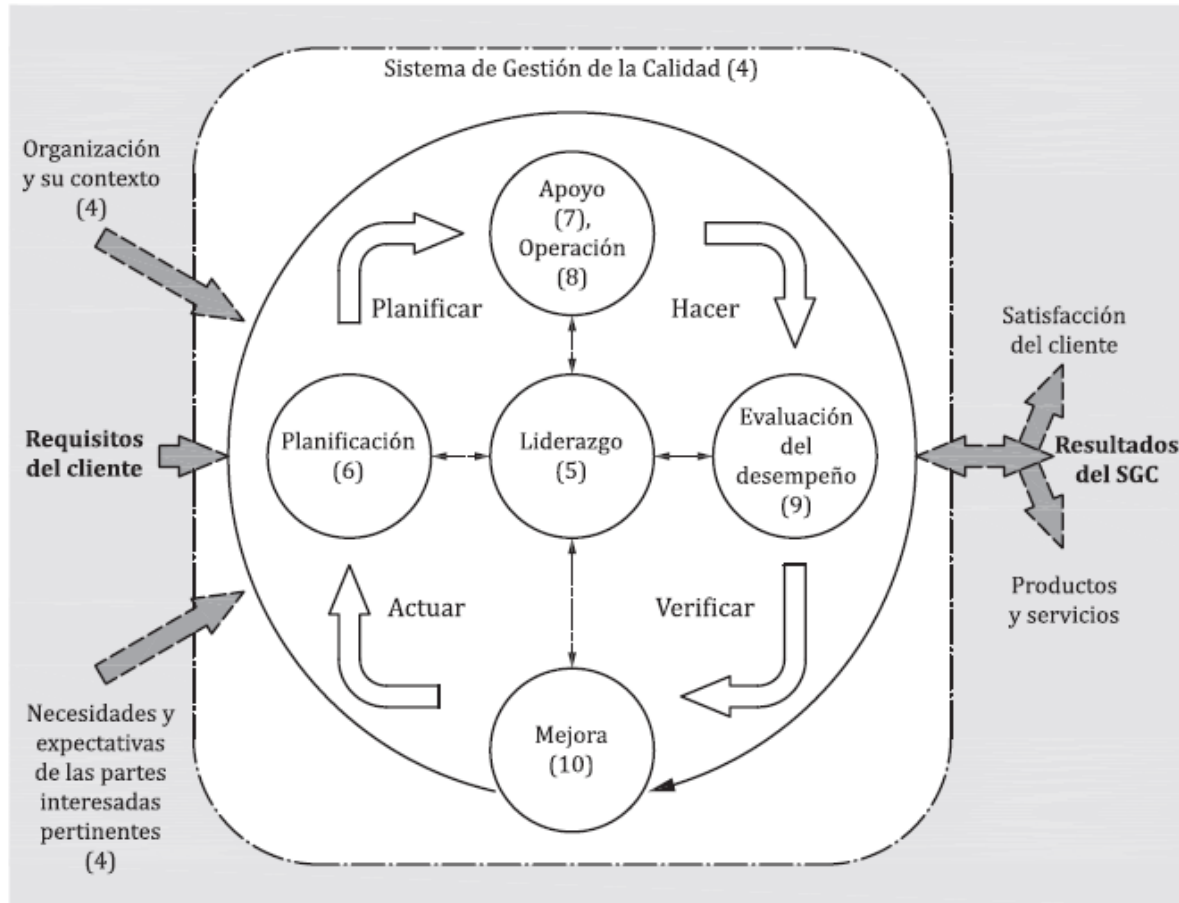
S	“Supplier” Proveedor: persona que aporta o proporciona información, documentos o recursos para al proceso
I	“Inputs” Entradas: Todo lo que se requiere para llevar a cabo el proceso. Se considera recursos, la información, materiales e incluso, personal, generalmente son documentos donde se especifican las necesidades o requisitos del servicio.
P	“Process” Proceso: Conjunto de actividades que transforman las entradas en salidas, dándoles un valor añadido.
O	“Output” Salidas: Resultados obtenidos del proceso que se deben entregar al siguiente proceso
C	“Customer” Cliente: la persona que recibe el resultado del proceso. El objetivo es obtener la satisfacción de este cliente.

Aplicación del enfoque a procesos

Proceso	PRODUCCIÓN			
S	I	P	O	C
PROVIENE Consultar enfoque a proceso ISO 9001	ENTRADA Consultar enfoque a proceso ISO 9001	ACTIVIDADES PRINCIPALES DEL PROCESO Consultar enfoque a proceso ISO 9001	SALIDAS Consultar enfoque a proceso ISO 9001	RECEPTOR Consultar enfoque a proceso ISO 9001
CLIENTE	Necesidades del cliente Datos	Análisis de la información 1. Spich de bienvenida 2. Sondeo 3. Validar en la oferta comercial 4. Recabar información 5. Documentar 6. Spich de despedida	Atención del cliente Satisfacción	CLIENTE
VENTAS	Especificaciones del producto orden de producción "Tallas, cantidad, color y diseño"	Planeación de la producción ✓ Programa maestro de producción ✓ Rol de turnos ✓ Presupuesto de materias primas	Programa de producción	Supervisores de producción

0.3.2 Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar

El ciclo PHVA puede aplicarse a todos los procesos y al sistema de gestión de la calidad como un todo. La [Figura 2](#) ilustra cómo los [Capítulos 4](#) a 10 pueden agruparse en relación con el ciclo PHVA.



Nota Los números entre paréntesis hacen referencia a los capítulos de esta Norma Internacional.

Figura 2 — Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA



El ciclo PHVA puede describirse brevemente como sigue:

— **Planificar:** establecer los objetivos del sistema y sus procesos, y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades;

— **Hacer:** implementar lo planificado;

— **Verificar:** realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados;

— **Actuar:** tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.

0.3.3 Pensamiento basado en riesgos

El pensamiento basado en riesgos es esencial para lograr un sistema de gestión de la calidad eficaz. El concepto de pensamiento basado en riesgos ha estado implícito en ediciones anteriores de esta Norma Internacional, incluyendo, por ejemplo, llevar a cabo acciones preventivas para eliminar no conformidades potenciales, analizar cualquier no conformidad que ocurra, y tomar acciones que sean apropiadas para los efectos de la no conformidad para prevenir su recurrencia.

Para ser conforme con los requisitos de esta Norma Internacional, una organización necesita planificar e implementar acciones para abordar los riesgos y las oportunidades. Abordar tanto los riesgos como las oportunidades establece una base para aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad, alcanzar mejores resultados y prevenir los efectos negativos.

Las oportunidades pueden surgir como resultado de una situación favorable para lograr un resultado previsto, por ejemplo, un conjunto de circunstancias que permita a la organización atraer clientes, desarrollar nuevos productos y servicios, reducir los residuos o mejorar la productividad.

Las acciones para abordar las oportunidades también pueden incluir la consideración de los riesgos asociados.

El riesgo es el efecto de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener efectos positivos o negativos.

Una desviación positiva que surge de un riesgo puede proporcionar una oportunidad, pero no todos los efectos positivos del riesgo tienen como resultado oportunidades.

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
- b) 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.

NOTA 2 El concepto que en la versión en inglés se expresa como “statutory and regulatory requirements” en esta versión en español se ha traducido como requisitos legales y reglamentarios.



2 Referencias normativas

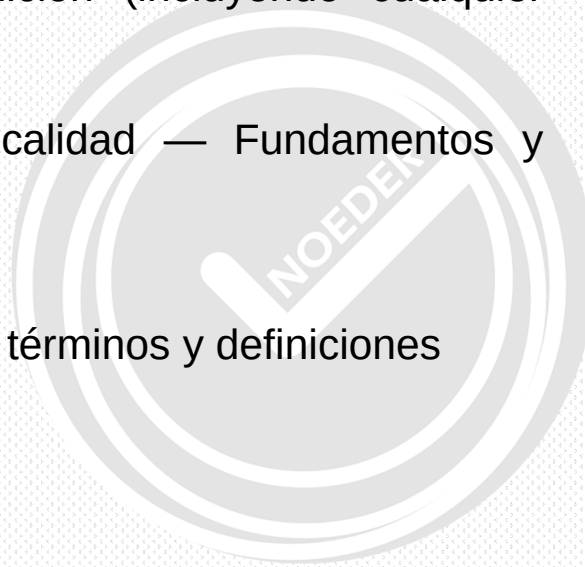
Los documentos indicados a continuación, en su totalidad o en parte, son normas para consulta indispensables para la aplicación de este documento.

Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluyendo cualquier modificación de ésta).

ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.

3 Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma ISO 9000:2015



CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

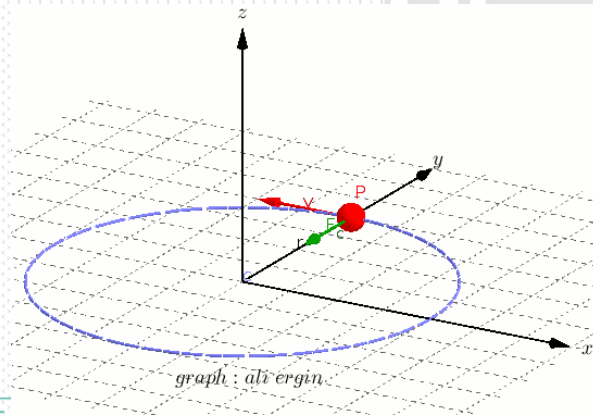
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto



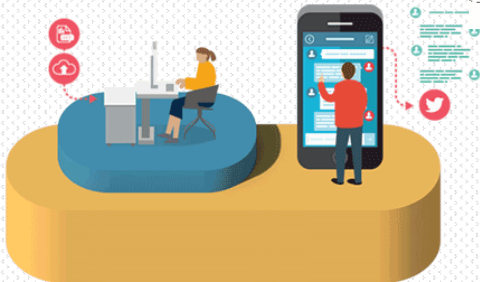
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas



4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad



4.4 Sistema de gestión de la 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



LOGO	REVISIÓN	FECHA DE EMISIÓN ORIGINAL	FECHA DE ULTIMA REVISIÓN	CÓDIGO
MATRIZ FODA				
FORTALEZAS		OPORTUNIDADES		
✓ Solicita las garantías para evitar atrasos morosidad en el pago al cliente ✓ Generación de empleo. ✓ implementación de acciones de responsabilidad social ✓ Control de calidad tanto a proveedores como a personal interno. ✓ Creación de manual con procesos de construcción ✓ Valor del mt² a un precio accesible para todos los extractos sociales ✓ Mejora continua de calidad de personal por medio de capacitación y análisis constantes a las áreas de ✓ Legalidad de la organización		✓ Incremento en ventas a través de medios de publicidad ✓ Realizar alianzas con cámaras de la construcción ✓ Realización de contratos y seguros ✓ Tener una estructura externa que refleje la seriedad y los valores de la empresa ✓ Puntos de venta comercial con atención al público ✓ Tener por lo menos 1 vivienda modelo terminada cerca de cada punto de venta.		
DEBILIDADES		AMENAZAS		
✓ Falta de preparación y experiencia en el puesto para el personal de nuevo ingreso ✓ Falta búsqueda de clientes idóneos. ✓ Juicios laborales, ✓ Accidentes viales o en horarios de trabajo ✓ Clientes que abandonen el sistema de financiamiento y reclamen su capital ✓ Falta de confianza en la organización por ser marca reciente en el mercado		✓ Sanciones por evasión de impuestos. ✓ Mala percepción de la comunidad hacia el comercio ✓ Incumplimientos o mala calidad del trabajo del contratista ✓ Contagio COVID ✓ Clausuras de la obra ✓ Manifestaciones por inconformidad de la sociedad		

CUADRO DE FIRMAS		
Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Representante del comité directivo	Coordinador del SGI	Dirección General



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:

- a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- b) 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.

LOGO Revision 1	MATRIZ DE PARTES INTERESADAS		
	Fecha de emision original	Fecha de ultima version	Código
	15 de marzo de 2018	24 de septiembre de 2021	
Proceso:	Logística		
Dueño de proceso	Jefe de logistica		
Parte interesada intena de la que tengo necesidad	¿Qué necesito? Informacion, documentos o recursos que se necesito para realizar mis actividades	¿Cuál es mi expectativa? Es la forma que se espera recibir la información, documento o recurso	¿Cómo se atiende mi necesidad? Que documento, informacion o producto demuestra que se ha atendido la necesidad existente
Ventas	1. Especificaciones del servicio	1. Proporcione la informacion completa del servicio	
Ambiental	1. Me proporcione el manifiesto	1. Que este completamente llenado (nombre del cliente, direccion, tipo de residuo, contenedor y capacidad de contendor, firma del responsable"cliente", sitio de disposición)	Manifiesto firmado
	2. Documentación para el trayecto para RP	1 Hoja de embarque (nomnbre de supervisor ambiental y la fecha del servicio) 2. Hoja de emergencia (datos del cliente, nombre, ubicación, producto, estatus del residuo)	Carpeta fisica en la unidad con los documentos para el transporte de RP
	3. Solicitud del servicio de RP.	1. Datos del servicio (cliente, sitio de disposicion, fecha de realizacion del servicio)	Orden de servicio de RP
	4 Formacion de operadores en el manejo de RP	Capacitación a operadores en el en manejo de RP	1. Platicas de sensibilizacion interna a operadores 2. Coordinar las platicas especializadas en el menajo de RP "externo"
	5. Verificar que se tengan los documentos para prestar el servicio	1. Verificar documentacion completa para el viaje	Elaboración de check list Elaboracion UN del tipo de residuo correctode para el rombos de seguridad

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:

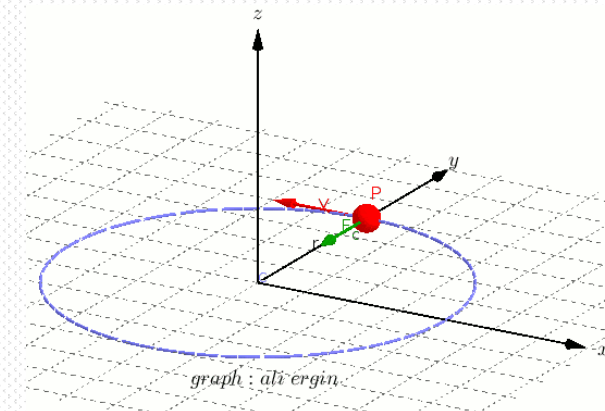
- las cuestiones externas e internas indicadas en el [apartado 4.1](#);
- los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el [apartado 4.2](#);
- los productos y servicios de la organización

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.



REVISIÓN	CONSTRUCTORA HORIZONTE			CODIGO
	FECHA DE EMISION ORIGINAL	FECHA DE ULTIMA REVISION		
01	18-09-2021	18-10-2021		AL-SGC-01

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

1. Límites del Sistema de Gestión Calidad:

UBICACIÓN

SITIO 1 Calle Salvador Díaz Mirón 1A, Sta. María la Ribera, Cuauhtémoc, 06400 Ciudad de México, CDMX

2. Procesos:

- Procesos estratégicos** (Dirección general / SGC)
- Procesos operativos** (Ventas, administración del contrato, cobranza y aportes, ingeniería (planificación, diseño de arquitectura), liquidación y escriturado, Entrega de propiedad)
- Procesos de soporte** (Capital humano, Infraestructura comercial, Almacenamiento)

No Aplicabilidad y Justificación:

No se excluye ningún requisito ya que por la naturaleza del giro se requieren equipos de medición y se realiza diseño y desarrollo para la construcción de viviendas

3. Cuestiones Internas y Externas:

Están documentadas en el Análisis FODA de la organización

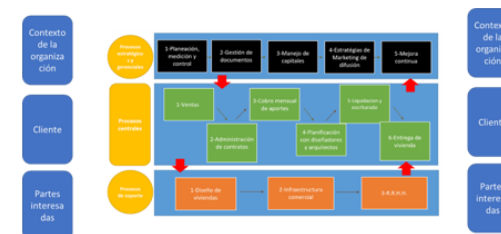
4. Requisitos de las Partes Interesadas:

Están documentadas en la matriz de partes interesadas de la organización

5. Productos y Servicios de

Construcción de viviendas para particulares

8. Mapa de Procesos:



PLASTICOMER S.A DE C.V.			
REVISIÓN	FECHA DE EMISION ORIGINAL	FECHA DE ULTIMA REVISION	CODIGO
01	18-09-2021	18-10-2021	AL-SGC-01
ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION CALIDAD

1. Límites del Sistema de Gestión Calidad:

- 1.1. Ubicación de la organización si así lo considera la organización determinar los sitios que se consideren

SITIO UNICO: Cuando la organización solo tenga un solo sitio físico de operaciones o solo certifique la matriz

MULTISITIOIS: Cuando la organización tenga varias sucursales y sitios de trabajo y quiera implementar el SGC en dichos centros de trabajo y también quiera integrarlo en el alcance de certificación

SITIO 1
SITIO 2
SITIO 3

2. Procesos: todos aquellos para el servicio intencionado

Ventas
Suministros
Almacen de MP y PT
Producción (planeación de la producción, realización del producto y acabado)
Mantenimiento (maquinaria, equipo, vehículos, inmueble y tecnología de la información)
Capital humano (administración de personal, reclutamiento y selección y capacitación)
Gestión estratégica (Dirección, mejora continua, SGC)

3. Aplicabilidad del SGC:

Norma ISO de referencia la que se utiliza como criterio de evaluación
ISO 9001, 14001, 45001

4. No Aplicabilidad y Justificación:

Aplicable para la norma ISO 9001-2015
Justificación detallada por la cual el requisito no aplica, típicamente esta direccionado a:
Diseño y desarrollo
Equipos de medición y calibración

5. Cuestiones Internas y Externas:

Documentar el FODA en este punto o hacer referencia a la matriz de contexto de la organización

7. Productos y Servicios de

Definición del producto intencionado a fabricar que es la razón de ser de la organización

En caso de ser varios artículos generalizar el sector al que corresponde y hacer una lista de los productos que se fabrican o comercializan en la organización

Ejemplo es una empresa que se dedica a la comercialización de productos plásticos muy variados entonces quedaría de la siguiente manera

Compra y venta de productos derivados de plásticos para uso en el hogar, la industria de alimentos y farmacéutico

Productos plásticos para uso en el hogar	Productos plásticos para uso alimenticio	Productos plásticos para la industria farmacéutica
Túper Tapaderas Utensilios de cocina Accesorios para la limpieza domiciliaria Cubetas Trastes (vasos, paltos, cubiertos) Etc.	Envases para bebidas como Agua embotellada o no saborizada o no saborizada Tapas de plástico para la industria refresquera Empaques para el box lunch Bolsas plásticas Utensilios para el picado de alimentos Taras para cárnicos	Envases para medicamentos Tapas para medicamentos

8. Mapa de Procesos:

En este punto colocar el diagrama del macroproceso a nivel de bloques o



9. Declaración del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

“COMERCIALIZACION (COMPRA Y VENTA) DE PRODUCTOS PLASTICO PARA EL USO DOMICILIARIO, INDUSTRIA ALIMENTICIA Y FARMACEUTICA ASI COMO LA LOGISTICA PARA LA DISTRIBUCION”

9. Declaración del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

“COMERCIALIZACION (COMPRA Y VENTA) DE PRODUCTOS PLASTICO PARA EL USO DOMICILIARIO, INDUSTRIA ALIMENTICIA Y FARMACEUTICA ASI COMO LA LOGISTICA PARA LA DISTRIBUCION”

REVISION Y/O CAMBIOS

REV 01 implementación inicial del SGC para la compraventa de productos plásticos para el uso domiciliario.

REV 02 Ampliación del alcance para la comercialización de productos plásticos para uso domiciliario e industria farmacéutica, incluyendo SITO matriz en CD de México y bodega 1 almacén de plásticos para la industria farmacéutica

Rev 03 Ampliación del alcance para la comercialización de productos plásticos para uso domiciliario industria farmacéutica e industria alimenticia, incluyendo SITO 1 corporativo en la Ciudad de México, Almacén 1 almacén de plásticos para la industria farmacéutica y almacén 2 para la industria alimenticia

	CONSTRUCTORA HORIZONTE			
	REVISIÓN	FECHA DE EMISION ORIGINAL	FECHA DE ULTIMA REVISION	CODIGO
	01	18-09-2021	18-10-2021	AL-SGC-01
ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD				

1. Límites del Sistema de Gestión Calidad:

UBICACIÓN

SITIO 1 Calle Salvador Díaz Mirón 1A, Sta María la Ribera, Cuauhtémoc, 06400 Ciudad de México, CDMX

2. Procesos:

- **Procesos estratégicos** (Dirección general / SGC)
- **Procesos operativos** (Ventas, administración del contrato, cobranza y aportes, ingeniería (planificación, diseño de arquitectura), liquidación y escriturado, Entrega de propiedad)
- **Procesos de soporte** (Capital humano, Infraestructura comercial, Almacenamiento)

No Aplicabilidad y Justificación:

No se excluye ningún requisito ya que por la naturaleza del giro se requieren equipos de medición y se realiza diseño y desarrollo para la construcción de viviendas

3. Cuestiones Internas y Externas:

Están documentadas en el Análisis FODA de la organización

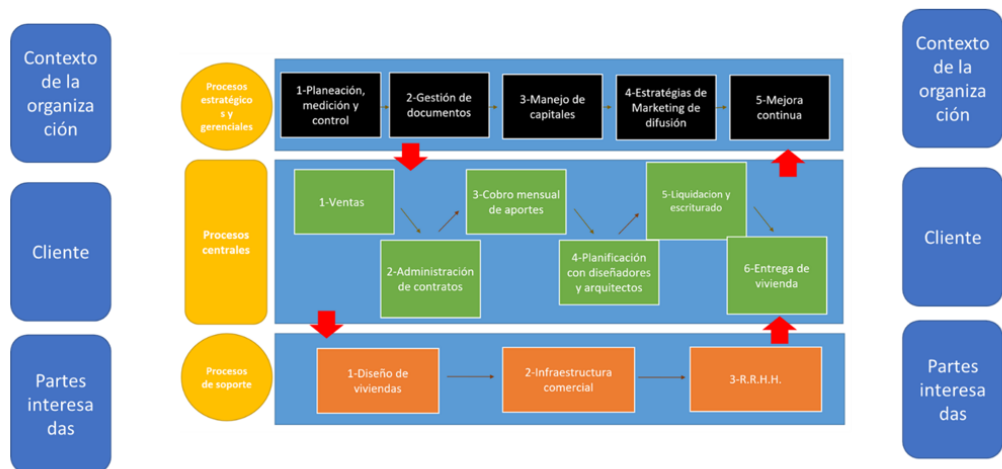
4. Requisitos de las Partes Interesadas:

Están documentadas en la matriz de partes interesadas de la organización

5. Productos y Servicios de

Construcción de viviendas para particulares

8. Mapa de Procesos:



9. Declaración del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad

“Venta diseño y construcción de viviendas”

REVISION Y/O CAMBIOS

Rev 01 recién certificación del SGC

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

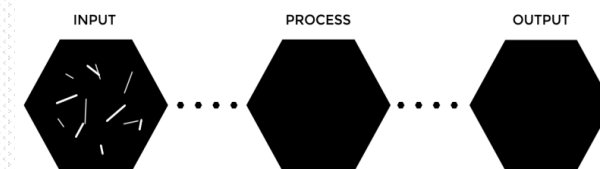
4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

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:

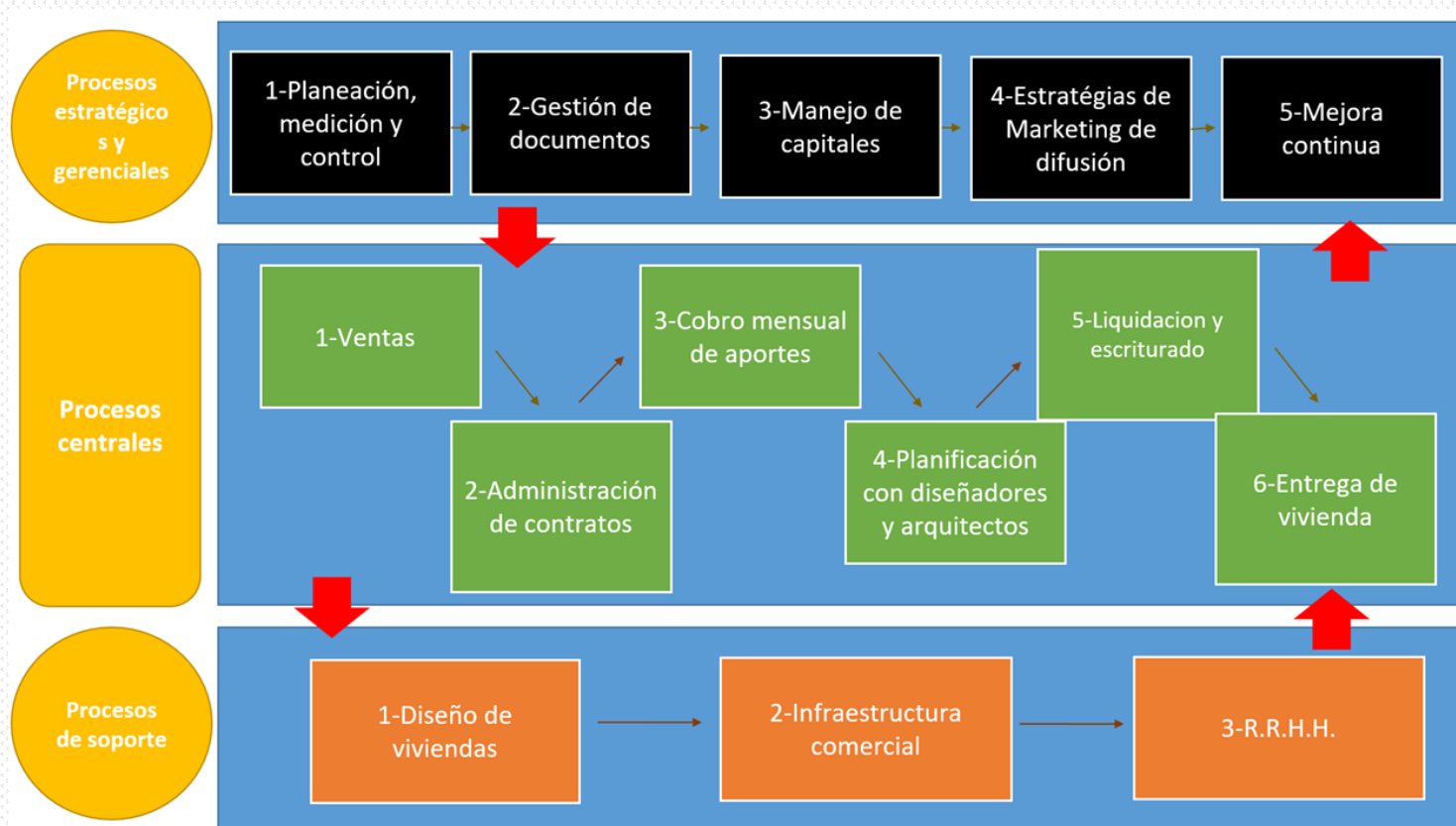
- a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos.
- b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.



Contexto de la organización

Cliente

Partes interesadas



Contexto de la organización

Cliente

Partes interesadas

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PUNTOS DE REVISION Y CONTROL	REGISTRO O DOCUMENTO	CRITERIOS DE ACEPTACIÓN	ACCIONES(EN CASO NECESARIO)
REVISION DE CONTRATO	REPRESENTANTE LEGAL Y URBI	PRECIOS, TIEMPOS	SOLICITUDES DE REVISIÓN	DIFERENCIAS RESUELTAS ENTRE LOS REQUISITOS DEL CONTRATO Y LO EXPRESADO PREVIAMENTE.	SE SOLICITA UNA REVISIÓN DE CONTRATO POR ESCRITO
FIRMA DE CONTRATO	REPRESENTANTE LEGAL Y URBI	NO APLICA	CONTRATO FIRMADO	CONTRATO	NO APLICA
RECEPCION DEL PROYECTO	REPRESENTANTE LEGAL Y URBI	SIMILITUD DEL PROYECTO CON EL CONTRATO FIRMADO	PLANOS DEL PROYECTO	DIFERENCIAS RESUELTAS ENTRE PROYECTO Y CONTRATO (SI LAS HUBIERA)	SE SOLICITA REVISIÓN DEL PROYECTO POR ESCRITO
RECEPCION Y VERIFICACION DE PLATAFORMA	REPRESENTANTE LEGAL, RESIDENTE Y URBI	NIVEL, LOTIFICACION Y ESCUADRES	BITACORA	CUMPLA CON TOLERANCIA MINIMA	RETRABAJO EN PLATAFORMA
CONTRATACION DE PERSONA	RESIDENTE, REP LEGAL Y CONTADORA	MANO DE OBRA CALIFICADA	CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO, NO. AFILIACION, ACTA NACIMIENTO, CURP, CREDENCIAL DE ELECTOR	CALIDAD Y TIEMPO DE ENTREGA DEL TRABAJO	CAPACITACION Y/O BUSCAR OPCIONES
PLANEACION DEL PROYECTO	REP LEGAL, RESIDENTE	DIMENSIONES DE LA VIVIENDA	PLANOS DEL PROYECTO Y PLANEACION CRONOLOGICA DE ACTIVIDADES	TIEMPOS Y MOVIMIENTOS	AJUSTE EN TIEMPOS DE LAS ACTIVIDADES
COMPRAS	REPRESENTANTE LEGAL	INVENTARIO DE ALMACEN, PRECIOS, CALIDAD Y TIEMPOS DE ENTREGA	TARJETAS DE ALMACEN, COTIZACIONES	FICHA TECNICA DE MATERIAL, EL SERVICIO	SE CANCELA PEDIDO POR NO CUMPLIR CON ESPECIFICACIONES REQUERIDAS O CAMBIO DE PRODUCTO O PROVEEDOR

DIAGRAMA DE PROCESO

