



Centro de  
Especializaciones  
Noeder

*Diploma de Especialización*

# **SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN**

**MÓDULO  
II**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
ISO 9001**

**CLASE 02**

Ing. Oscar Rodríguez López



## 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.

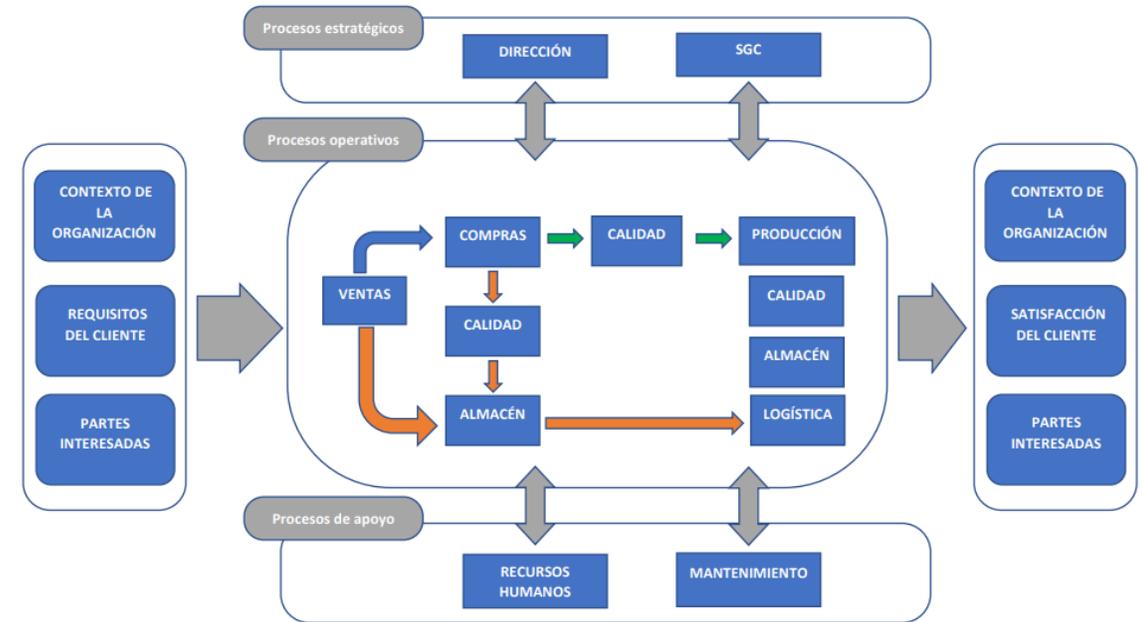
La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

determinar las **entradas requeridas y las salidas esperadas** de estos procesos;

determinar la **secuencia e interacción de estos procesos**;

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;

determinar los **recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad**;



# Requisito 4



- a) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;
- b) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;
- c) evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;
- d) 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.

 <b>ACEROS INDUSTRIALES TUVACE S.A. DE C.V.</b>				
<b>Procedimiento de Compras</b>				
Código: P-COM-001		Fecha de actualización: 28.Nov.23		
		Versión: 3.0		
OBJETIVO	Cumplir con los tiempos de entrega de productos y servicios al 85% en el año 2023		ÁREA	COMPRAS
INDICADOR	Tiempos de entrega <b>Frecuencia:</b> Mensual <b>Meta:</b> 85%	<b>FORMULA</b>  Formula: $CTIE = (TOCET * 100) / TOCS$ Donde: CTIE = Cumplimiento tiempo de entrega TOCET = Total de O.C entregadas a tiempo TOCS = Total de O.C solicitadas  Formula: $EDP = (TER * 100) / TEP$ Donde: EDP = Evaluación de proveedores TER = Total de evaluaciones realizadas TEP = Total de evaluaciones programadas	RESPONSABLE	A. Alfaro A. Barbosa
	Evaluación de proveedores <b>Frecuencia:</b> Semestral <b>Meta:</b> 85%		RIESGOS	Ver: F-SGC-007_Matriz_riesgos
	Factor de utilidad comercial de 0.7 en PI <b>Frecuencia:</b> Mensual <b>Meta:</b> Utilidad mayor al 30%		Comparativo entre: Monto de venta Monto de costo	

## Procedimientos

# Requisito 4



5.1 Liderazgo  
y  
compromiso

5.1.2 enfoque  
al cliente

5.2 Política

5.3 Roles

Requisito 5



## 5 Liderazgo

### 5.1 Liderazgo y compromiso

#### 5.1.1 Generalidades

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad:

- asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;
- promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;



## Requisito 5



- f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
- g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;
- h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del
- i) sistema de gestión de la calidad;
- j) promoviendo la mejora;
- k) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

NOTA En esta Norma Internacional se puede interpretar el término “negocio” en su sentido más amplio, es decir, referido a aquellas actividades que son esenciales para la existencia de la organización; tanto si la organización es pública, privada, con o sin fines de lucro.



## Requisito 5



### 5.1.2 Enfoque al cliente

La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;
- c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.





## 5.2 Política

### 5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad

La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de la calidad que:

- a) sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica;
- b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad;
- c) incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;
- d) incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

### 5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

La política de la calidad debe:

- a) estar disponible y mantenerse como información documentada;
- b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;
- c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda

**Nuestra política de calidad**



En ACEROS INDUSTRIALES fabricamos y comercializamos bridas, conexiones industriales para alta presión, tubería, válvulas y aceros, garantizando confianza respaldo y la mejor calidad hacia nuestros clientes, decididos a ser la empresa líder y la primera opción del mercado.

A través de gestionar nuestra infraestructura, nuestros procesos y mantener personal competente, que nos ayuda a lograr el compromiso con la innovación, cumpliendo con los requisitos de nuestras partes interesadas, todo con base en nuestra planeación estratégica.



Lograr el 85% de la eficacia del sistema de gestión de la calidad en el presente año.



Cumplir al 80% los tiempos prometidos de entrega a los clientes en el presente año

Requisito 5



### 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.

La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:

- asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;
- asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
- informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);
- asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;
- asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la calidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la calidad.



## Requisito 5



6.1 Riesgos

6.2 Objetivos

6.3 Cambios



## 6 Planificación

### 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

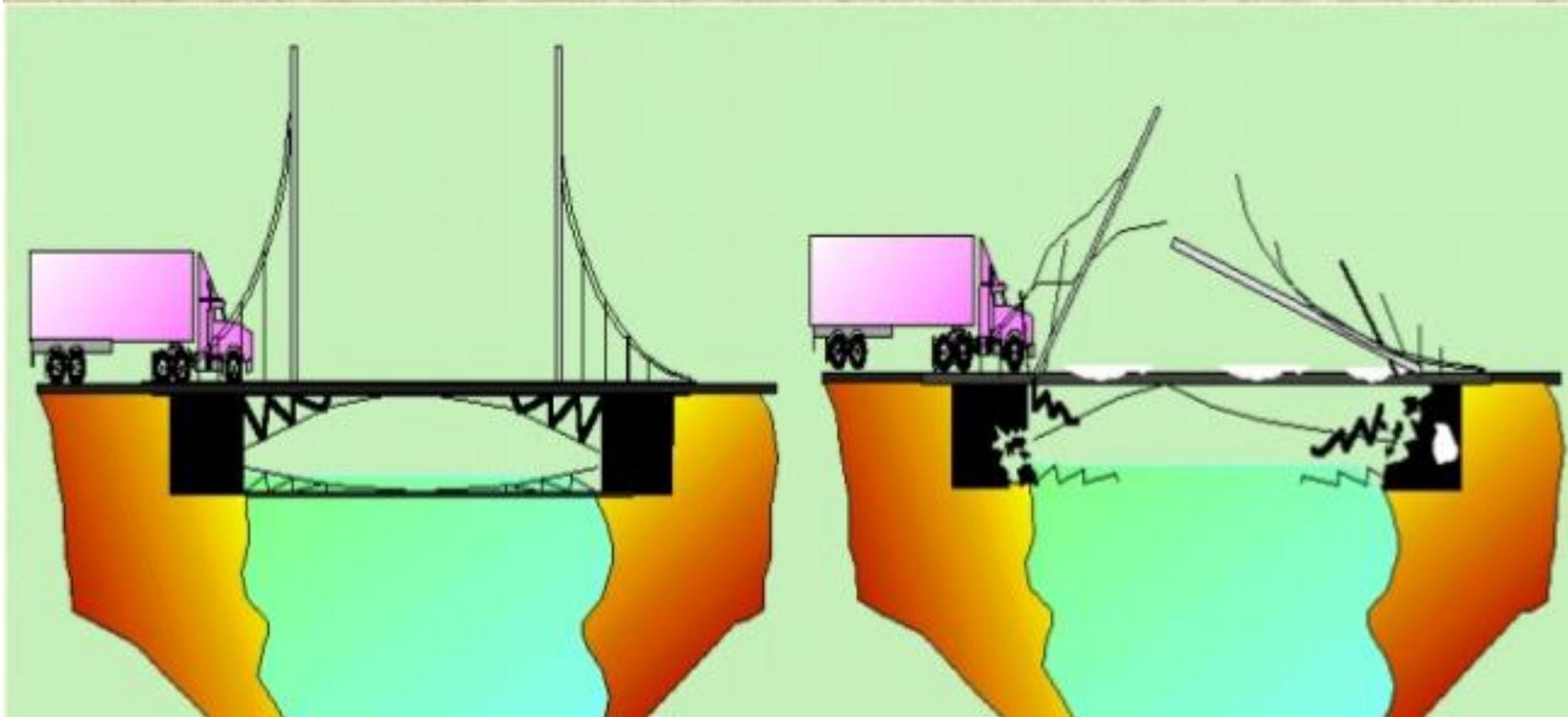
6.1.1 Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- a) asegurar que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr sus resultados previstos;
- b) aumentar los efectos deseables;
- c) prevenir o reducir efectos no deseados;
- d) lograr la mejora.





Riesgo:	Combinación de la probabilidad de un suceso y de su consecuencia.
Consecuencia:	Resultado de un suceso
Probabilidad:	Grado en que un suceso puede tener lugar
Gestión del Riesgo:	Actividades coordinadas para dirigir y controlar en una empresa los riesgos.
Identificación de riesgos:	Proceso por el que se encuentran, enumeran y caracterizan elementos de riesgo.
Mitigación:	Limitación de cualquier consecuencia negativa de un suceso particular.



Requisito 6



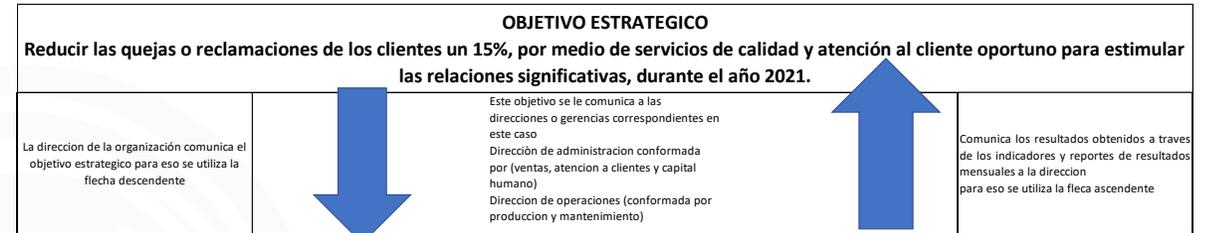
## 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.2.1 La organización debe establecer objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

Los objetivos de la calidad deben:

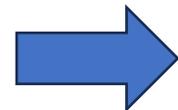
- ser coherentes con la política de la calidad;
- ser medibles;
- tener en cuenta los requisitos aplicables;
- ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;
- ser objeto de seguimiento;
- comunicarse;
- actualizarse, según corresponda.

La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.



**OBJETIVOS TACTICOS: Son los objetivos que las direcciones (administración y operaciones) establecen a los diferentes procesos para alcanzar el objetivo estratégico**

VENTAS	PRODUCCION	VENTAS (ATENCION A CLIENTES)	MANTENIMIENTO	RECURSOS HUMANOS
JEFE DE VENTAS	JEFE DE PRODUCCION	enrique	JEFE DE MANTENIMIENTO	JEFE DE CAPITAL HUMANO
<p><b>Objetivo tactico</b> Mantener un 90% de calificación en la satisfacción del cliente</p> <p><b>Indicador</b> 1. Total de quejas de servicios 2. total de quejas solucionadas</p> <p><b>Acciones</b> 1. identificar los principales causa de queja 2. Canalizar y seguimiento de las quejas 3. realiza encuestas de satisfacción</p>	<p><b>Objetivo tactico</b> Mantener un 80% de producción completa de los pedidos solicitados</p> <p><b>Indicadores</b> 1. Proceso cumpla con el 90% de resultados esperados 2. Nivel de supervisión del 90% de servicios realizados 3. Asegurar el 90% de recursos necesarios para la operación están solicitados</p> <p><b>Acciones</b> 1. Fortalecer la supervisión de los operadores e identificar la evaluación de 2. Desempeño del trabajo 3. Evaluar los productos utilizados 4. Planeación de rutas 5 Ejecución de servicio puntuales</p>	<p><b>objetivo tactico</b> realizar la encuesta de satisfacción al cliente por lo menos al 90% de los clientes</p> <p><b>Indicadores</b> satisfacción del cliente en un 80%</p> <p><b>Acciones</b> 1. Evaluación de satisfacción del cliente 2. Identificación de áreas de oportunidad 3. Solicitar capacitaciones para la atención a clientes 3. Re evaluación del cliente</p>	<p><b>Mantener el 80% de las máquinas en una eficiencia de máquina 70%</b></p> <p><b>Indicador</b> 1. total de unidades fuera de rol 2. nivel de cumplimiento del programa de mantenimiento</p> <p><b>acciones</b> 1. inventario de unidades 2. programa de mantenimiento preventivo para unidades 3. Realizar mantenimientos</p>	<p><b>Mantener un 90% del personal apto y con plantillas cubiertas</b></p> <p><b>INDICADOR</b> 1. Cumplir el programa de capacitación en un 90 % 2. Evaluación de desempeño del 90%</p> <p><b>ACCIONES</b> 1. Identificar causas que relacionan las quejas 2. Identificar personal que obtiene actitud 3 capacitación en el trato al cliente 4 Reemplazar al personal</p>



SMART



Objetivos de calidad



Tablero de indicadores

**Requisito 6**



6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, la organización debe determinar:

- a) qué se va a hacer;
- b) qué recursos se requerirán;
- c) quién será responsable;
- d) cuándo se finalizará;
- e) cómo se evaluarán los resultados.

Tablero de indicadores

OBJETIVO ESTRATEGICO			
Reducir en un 10 % los gastos operativos en un plazo de 8 meses			
KPI'S			
Objetivo tactico 1. Cumplir con el 90% del programa preventivo	Fórmula	CMP = (MPR * 100) / PMP Donde: CMP = Cumplimiento del mantenimiento preventivo MPR= Mantenimiento preventivo realizado en el mes PMP = Programa de mantenimiento preventivo	
	Programa de mantenimiento preventivo	4,00	100%
	Cumplimiento del mantenimiento preventivo	3,00	75%

Requisito 6

# ¡Gracias!



Centro de  
Especializaciones  
Noeder

Conócenos más haciendo clic en cada botón

---

