Centro de Especializaciones Noeder

Diploma de Especialización Internacional

IMPLEMENTADOR Y AUDITOR LÍDER DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001

MÓDULO IV

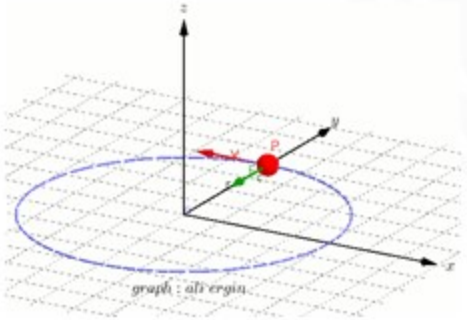
DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Ing. Oscar Said Rodríguez López

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

Requisito 4

4 Contexto de la organización

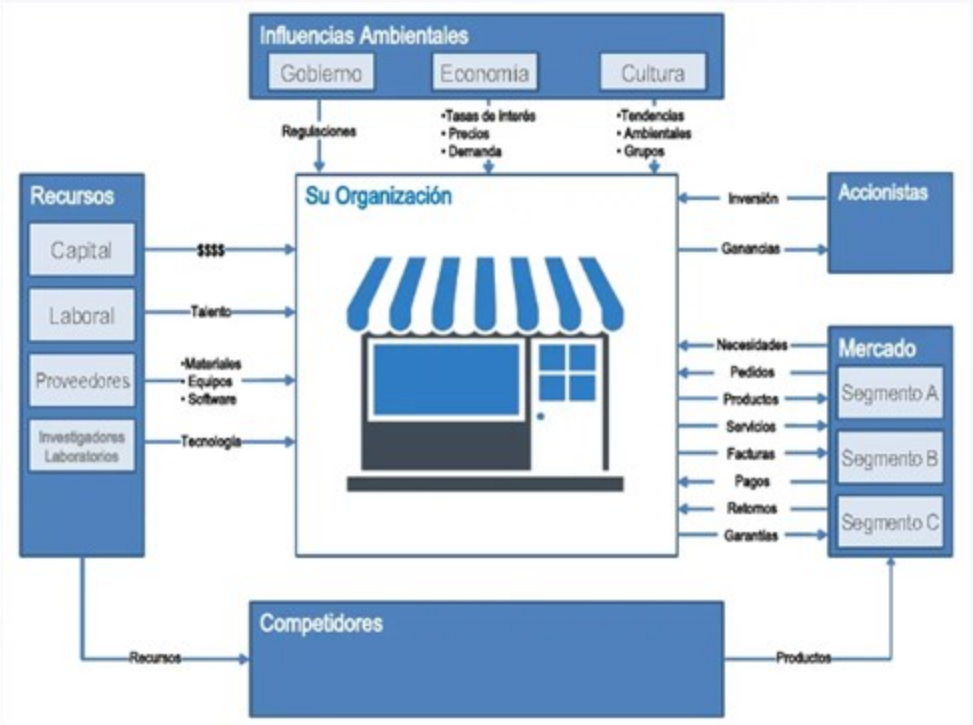
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

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.



Planeación estratégica + FODA + PLAN DE ACCIÓN

Requisito 4

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.

https://www.youtube.com/watch?v=9AtaIAZEu0c

Partes interesadas + Requisitos legales

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:

a) las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;

b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;

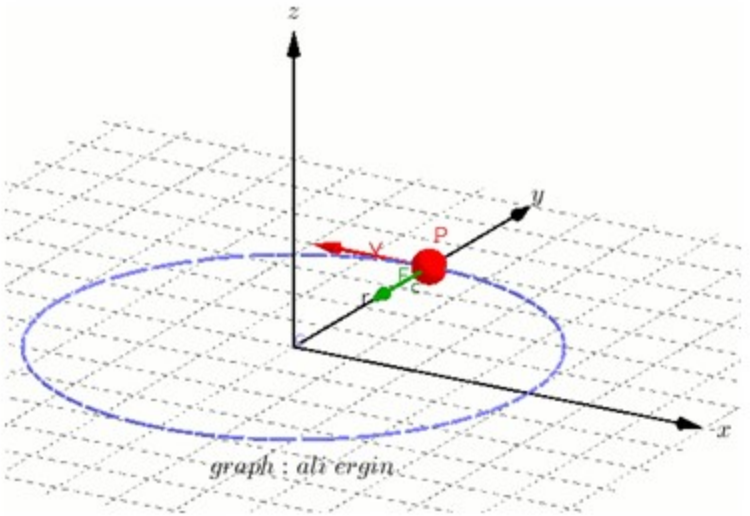
c) los productos y servicios de la organización

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.

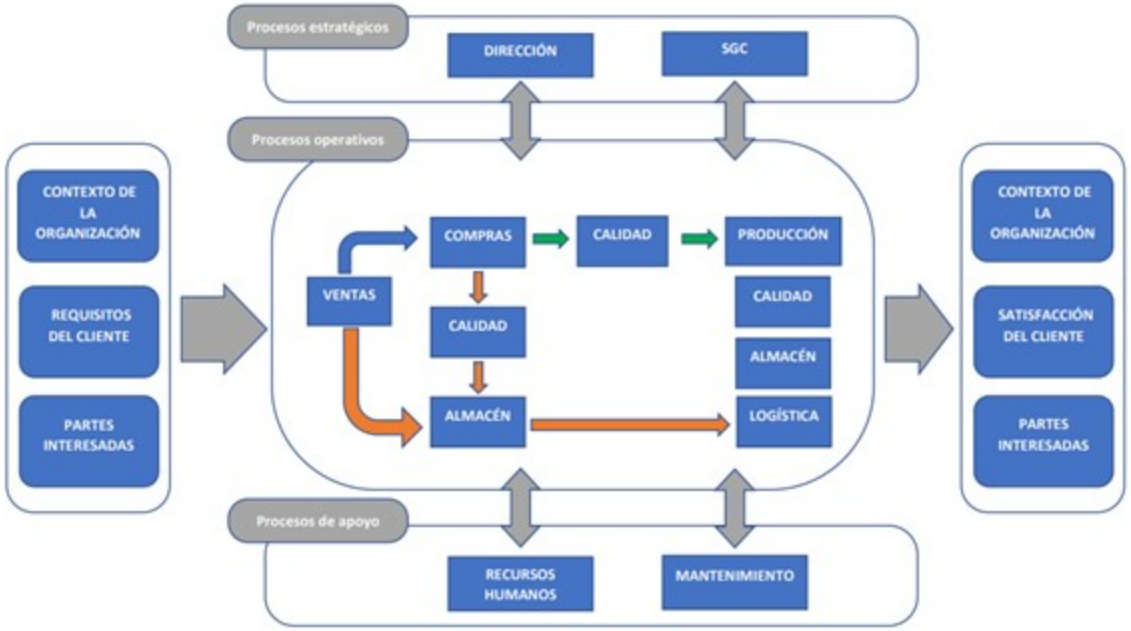


Requisito 4

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.

TUVACE	ACEROS INDUSTRIALES TUVACE S.A. DE C.V.			
	Procedimiento de Compras			
	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 **Frecuencia:** Mensual **Meta:** 85%	**FORMULA**	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	**RESPONSABLE**	A. Alfaro A. Barbosa
	Evaluación de proveedores **Frecuencia:** Semestral **Meta:** 85%		Formula: EDP= (TER*100) / TEP Donde: EDP = Evaluación de proveedores TER= Total de evaluaciones realizadas TEP= Total de evaluaciones programadas	**RIESGOS**	Ver: F-SGC-007_Matriz_riesgos
	Factor de utilidad comercial de 0.7 en PI **Frecuencia:** Mensual **Meta:** Utilidad mayor al 30%		Comparativo entre: Monto de venta Monto de costo		

Procedimientos

Requisito 4

5.1 Liderazgo y compromiso

5.2 Política

5.3 Roles

5.1.2 enfoque al cliente

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:

a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
b) 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;
c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;
d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
e) 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.

https://tuvace.traking.xyz/pedidos

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.

Nuestra política de 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

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:

a) asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad es conforme con los requisitos de esta Norma Internacional;
b) asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas;
c) 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);
d) asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización;
e) 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.

Requisito 6

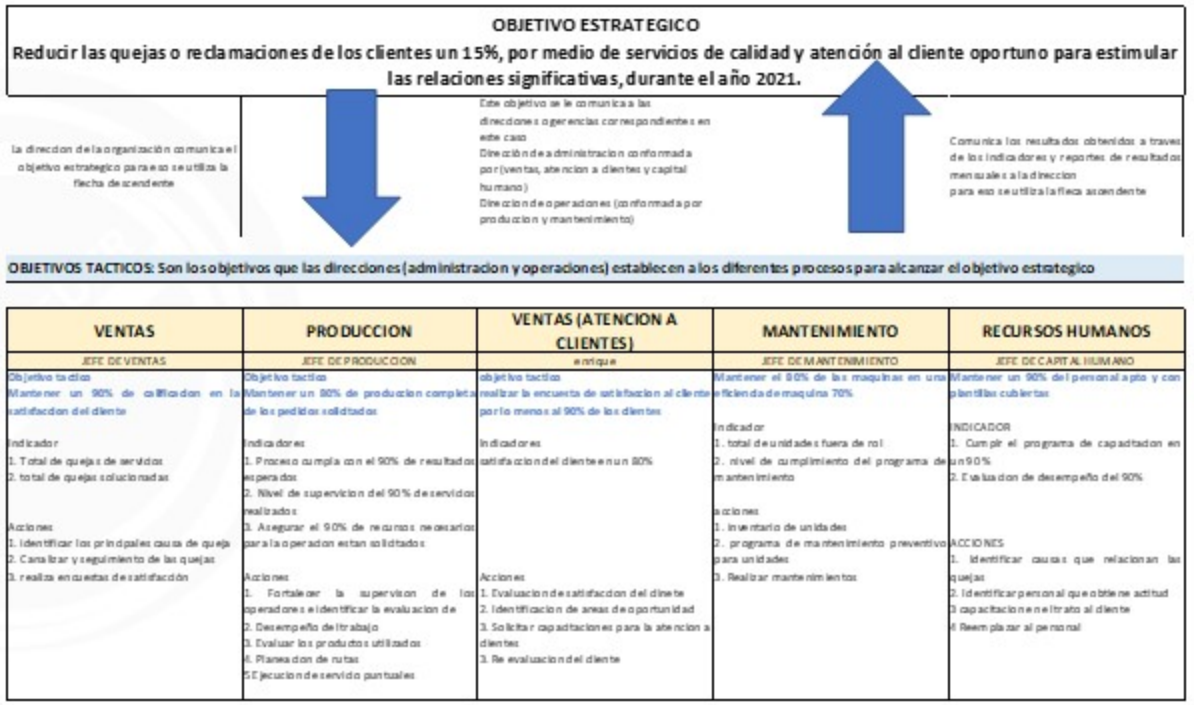
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

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:

a) ser coherentes con la política de la calidad;
b) ser medibles;
c) tener en cuenta los requisitos aplicables;
d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;
e) ser objeto de seguimiento;
f) comunicarse;
g) actualizarse, según corresponda.

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



OBJETIVO ESTRATEGICO

Reducir las quejas o reclamaciones de los clientes un 15%, por medio de servicios de calidad y atención al cliente oportuno para estimular las relaciones significativas, durante el año 2021.

La direccion de la organización comunica el objetivo estrategico para eso se utiliza la flecha descendente

Este objetivo se le comunica a las direcciones o gerencias correspondientes en este caso
Dirección de administracion conformada por (ventas, atencion a clientes y capital humano)
Direccion de operaciones (conformada por produccion y mantenimiento)

Comunica los resultados obtenidos a traves de los indicadores y reportes de resultados mensuales a la direccion
para eso se utiliza la fleca ascendente

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

VENTAS	PRODUCCION	VENTAS (ATENCION A CLIENTES)	MANTENIMIENTO	RECURSOS HUMANOS
JEFE DE VENTAS	JEFE DE PRODUCCION	enrique	JEFE DE MANTENIMIENTO	JEFE DE CAPITAL HUMANO
Objetivo tactico Mantener un 90% de calificacion en la satisfaccion del cliente Indicador 1. Total de quejas de servicios 2. total de quejas solucionadas Acciones 1. identificar los principales causa de queja 2. Canalizar y seguimiento de las quejas 3. realiza encuestas de satisfacción	Objetivo tactico Mantener un 80% de produccion completa de los pedidos solicitados Indicadores 1. Proceso cumpla con el 90% de resultados esperados 2. Nivel de supervicion del 90% de servicios realizados 3. Asegurar el 90% de recursos necesarios para la operacion estan solicitados Acciones 1. Fortalecer la supervicion de los operadores e identificar la evaluacion de 2. Desempeño de trabajo 3. Evaluar los productos utilizados 4. Planeacion de rutas 5 Ejecucion de servicio puntuales	objetivo tactico realizar la encuesta de satisfaccion al cliente por lo menos al 90% de los clientes Indicadores satisfacion del cliente en un 80% Acciones 1. Evaluacion de satifaccion del clinete 2. Identificacion de areas de oportunidad 3. Solicitar capacitaciones para la atencion a clientes 3. Re evaluacion del cliente	Mantener el 80% de las maquinas en una eficiencia de maquina 70% Indicador 1. total de unidades fuera de rol 2. nivel de cumplimiento del programa de mantenimiento acciones 1. inventario de unidades 2. programa de mantenimiento preventivo para unidades 3. Realizar mantenimientos	Mantener un 90% del personal apto y con plantillas cubiertas INDICADOR 1. Cumplir el programa de capacitacion en un 90% 2. Evaluacion de desempeño del 90% ACCIONES 1. Identificar causas que relacionan las quejas 2. Identificar personal que obtiene actitud 3 capacitacion en el trato al cliente 4 Reemplazar al personal

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. Cumplr 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%

6.3 Planificación de los cambios

Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada (véase 4.4).

La organización debe considerar:

a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
b) la integridad del sistema de gestión de la calidad;
c) la disponibilidad de recursos;
d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades

7.1 Recursos

7.2 Competencia

7.3 Toma de conciencia

7.4 Comunicación

7.5 Información documentada

Requisito 7

7 Apoyo
7.1 Recursos
7.1.1 Generalidades

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad. La organización debe considerar:

las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;
qué se necesita obtener de los proveedores externos.

7.1.2 Personas
La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión de la calidad y para la operación y control de sus procesos.

Organigrama

Plantilla autorizada

Requisito 7

7.1.3 Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

NOTA La infraestructura puede incluir:

edificios y servicios asociados;
equipos, incluyendo hardware y software;
recursos de transporte;
tecnologías de la información y la comunicación.

Lay out de planta

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:

sociales (por ejemplo, no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos);

psicológicos (por ejemplo, reducción del estrés, prevención del síndrome de agotamiento, cuidado de las emociones);

físicos (por ejemplo, temperatura, calor, humedad, iluminación, circulación del aire, higiene, ruido). Estos factores pueden diferir sustancialmente dependiendo de los productos y servicios suministrados.

Ambiente de trabajo

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

La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.

EQUIPOS DE MEDICIÓN

Requisito 7

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.

Equipos de medición

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.

Capacitación

Procedimientos
"lista maestra de documentos"

Requisito 7

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);

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

Planes de carrera o inducción

Requisito 7

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.

https://www.youtube.com/watch?v=FFHx2HUjhVo

Requisito 7

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:

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

https://www.youtube.com/watch?v=3REdiKX9P80

7.4 Comunicación

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

qué comunicar;

cuándo comunicar;

a quién comunicar;

cómo comunicar;

quién comunica.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

El sistema de gestión de la calidad de la organización debe incluir:

la información documentada requerida por esta Norma Internacional;

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.

Proceso	Vigencia Actual		Ubicación
	Actualización	Versión	
ADMINISTRACIÓN	30.sep.22	1.1	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	02.feb.23	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	26.dic.22	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	21.oct.22	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	15.nov.22	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	27.feb.24	2.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	27.feb.24	2.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	02.feb.23	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	02.feb.23	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	02.feb.23	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	02.feb.23	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	08.mar.23	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	12.Mar.24	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ALMACÉN	17.feb.23	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas operativas\Almacén\Procedimientos
ALMACÉN	17.feb.23	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas operativas\Almacén\Procedimientos
ALMACÉN	08.ene.24	2.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas operativas\Almacén\Formatos
ALMACÉN	12.oct.23	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas operativas\Almacén\Formatos
ALMACÉN	06.sep.23	2.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas operativas\Almacén\Formatos
ALMACÉN	21.oct.22	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas operativas\Almacén\Formatos
ALMACÉN	29.ene.24	2.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas operativas\Almacén\Formatos
ALMACÉN	11.nov.22	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas operativas\Almacén\Formatos
ALMACÉN	11.nov.22	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas operativas\Almacén\Formatos
ALMACÉN	04.ene.24	0.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas operativas\Almacén\Formatos

Procedimiento de información documentada

Lista maestra de documentos

Requisito 7

7.5.2 Creación y actualización

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

la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o núme de referencia);

el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y l medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);

la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

F-SGC-001 Formato de lista maestra de documentos

P-SGC-001 Procedimiento de información documentada

IT-SGC-001 Instructivo de trabajo de plataforma documental

Tipo de documento | área a la que pertenece | numero consecutivo

Proceso	Vigencia Actual		Ubicación
	Actualización	Versión	
ADMINISTRACIÓN	30.sep.22	1.1	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	02.feb.23	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	26.dic.22	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	21.oct.22	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	15.nov.22	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	27.feb.24	2.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	27.feb.24	2.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	02.feb.23	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	02.feb.23	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	02.feb.23	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	02.feb.23	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	08.mar.23	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	12.Mar.24	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ALMACÉN	17.feb.23	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas operativas\Almacén\Procedimientos
ALMACÉN	17.feb.23	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas operativas\Almacén\Procedimientos
ALMACÉN	08.ene.24	2.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas operativas\Almacén\Formatos
ALMACÉN	12.oct.23	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas operativas\Almacén\Formatos
ALMACÉN	06.sep.23	2.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas operativas\Almacén\Formatos
ALMACÉN	21.oct.22	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas operativas\Almacén\Formatos
ALMACÉN	29.ene.24	2.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas operativas\Almacén\Formatos
ALMACÉN	11.nov.22	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas operativas\Almacén\Formatos
ALMACÉN	11.nov.22	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas operativas\Almacén\Formatos
ALMACÉN	04.ene.24	0.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas operativas\Almacén\Formatos

Procedimiento de información documentada

Lista maestra de documentos

Requisito 7

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:

esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite;

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.

Proceso	Vigencia Actual		Ubicación
	Actualización	Versión	
ADMINISTRACIÓN	30.sep.22	1.1	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	02.feb.23	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	26.dic.22	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	21.oct.22	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	15.nov.22	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	27.feb.24	2.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	27.feb.24	2.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	02.feb.23	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	02.feb.23	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	02.feb.23	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	02.feb.23	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	08.mar.23	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ADMINISTRACIÓN	12.Mar.24	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas de apoyo\Administración\Formatos
ALMACÉN	17.feb.23	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas operativas\Almacén\Procedimientos
ALMACÉN	17.feb.23	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas operativas\Almacén\Procedimientos
ALMACÉN	08.ene.24	2.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas operativas\Almacén\Formatos
ALMACÉN	12.oct.23	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas operativas\Almacén\Formatos
ALMACÉN	06.sep.23	2.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas operativas\Almacén\Formatos
ALMACÉN	21.oct.22	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas operativas\Almacén\Formatos
ALMACÉN	29.ene.24	2.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas operativas\Almacén\Formatos
ALMACÉN	11.nov.22	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas operativas\Almacén\Formatos
ALMACÉN	11.nov.22	1.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas operativas\Almacén\Formatos
ALMACÉN	04.ene.24	0.0	\\192.168.0.200\a_SGC\SGC\Áreas operativas\Almacén\Formatos

Procedimiento de información documentada

Lista maestra de documentos

Requisito 7

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.

ISO 9001:2015

NOM-NNN-LLLL-NNNN

Requisito 7

Operación

8.1 Planificación y control operacional

La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:

a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios;
b) el establecimiento de criterios para:
    - 1) los procesos;
    - 2) la aceptación de los productos y servicios;
c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios;
d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;
e) la determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:
    - 1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;
    - 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.

Como hacerlo

Reuniones de planeación

Seguimiento en ventas

Seguimiento en producción

Requisito 8

La salida de esta planificación debe ser adecuada para las operaciones de la organización.

La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4).

Como hacerlo

Minutas de operaciones

Minutas de comercial

Requisito 8

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente La comunicación con los clientes debe incluir:

a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;
b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;
c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes
d) manipular o controlar la propiedad del cliente;
e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

Como hacerlo

Pedidos internos

Orden de compra del cliente

Planos del cliente

Planos conforme a norma

Requisito 8

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:

a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:
   - 1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable
   - 2) aquellos considerados necesarios por la organización
b) la organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

8.2.3.1 La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.

La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:

a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;
b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido;
c) los requisitos especificados por la organización;
d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;
e) las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.

NOTA En algunas ocasiones, como las ventas por internet, es irrealizable llevar a cabo una revisión formal para cada pedido.
En su lugar la revisión puede cubrir la información del producto pertinente, como catálogos.

8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:

a) sobre los resultados de la revisión;
b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

La organización debe asegurarse de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.3.1 Generalidades La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios.

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:

a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;
b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;
c) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;

d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;
e) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;
f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo;
g) la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;
h) los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios;
i) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;
j) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar.

La organización debe considerar:

a) los requisitos funcionales y de desempeño;
b) la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;
c) los requisitos legales y reglamentarios;
d) normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;
e) las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios. Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades.

Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse. La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:

a) se definen los resultados a lograr;
b) se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;
c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;
d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;
e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;
f) se conserva la información documentada de estas actividades.

NOTA Las revisiones, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos distintos. Pueden realizarse de forma separada o en cualquier combinación, según sea idóneo para los productos y servicios de la organización.

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo:

a) cumplen los requisitos de las entradas;
b) son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;
c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;
d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.

La organización debe conservar información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.
La organización debe conservar la información documentada sobre:

a) los cambios del diseño y desarrollo;
b) los resultados de las revisiones;
c) la autorización de los cambios;
d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;
b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;
c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización

La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.

La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

Requisito 8

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.

La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.

Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.

NOTA La propiedad de un cliente o de un proveedor externo puede incluir materiales, componentes, herramientas y equipos, instalaciones, propiedad intelectual y datos personales.

8.5.4 Preservación

La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

NOTA La preservación puede incluir la identificación, la manipulación, el control de la contaminación, el embalaje, el almacenamiento, la transmisión de la información o el transporte, y la protección.

Requisito 8

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:

los requisitos legales y reglamentarios;
las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;
la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;
los requisitos del cliente;
la retroalimentación del cliente.

NOTA Las actividades posteriores a la entrega pueden incluir acciones cubiertas por las condiciones de la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.

Políticas y garantías

1. Una vez recibido su pedido y pago, en caso de CANCELACIÓN Y/O DEVOLUCIÓN de mercancía, que no sea por causas imputables a ACEROS INDUSTRIALES, el cliente pagará, como penalización, el 100% de la cantidad total de la compraventa.
2. Para todo producto fuera de línea y/o especialidades se requiere el siguiente anticipo:
   a) 30 % para clientes que cuentan con crédito autorizado.
   b) 50% para clientes que no cuenta con crédito.
3. En caso de incumplimiento de pago de las mercancías pactadas, el comprador se obliga al pago de penalización de un 30% sobre el precio final de la mercancía vendida.
4. Se entiende por aceptadas y examinadas las mercancías, al momento de ser enviado por la fletera y se cuente con la guía.
5. Nuestro producto tiene un plazo de 1 año de garantía para sectores de comercialización.
6. Nuestros productos tienen garantía de que soportan alta presión ya que se realizan pruebas de líquidos penetrantes, HIC y destructivas

Requisito 8

8.5.6 Control de los cambios

La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

DATOS				NO. FOLIO
Fecha	2024-09-04			
Cliente	*ACEROS Y FIERROS			10326
O.C. Cliente	JE500817			
Agente	Lizeth Morelos Maturano			
Condición de Pago	10 días de crédito	Método de pago		REVISIÓN
Certificado	No	Fecha de entrega	2024-09-05	
Elabora	Jessica Evelyn Barragán Vázquez	Tipo de cambio	$19.00	0
Numero de cliente		Moneda	USD	
Condición de entrega	Flete pagado	Convenio de entrega		
Dirección de entrega	PRIVADA SAN JOAQUIN, s. s. 55749			

#	QTY	UNIDAD	SKU	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES	PU	TOTAL
1	1.00	PZA	T800290	CODO 10" 01´30" R3 API5LB 10-3/4" X 1/2"	0439D JJ		$2,685.00
2	1.00	KGS	D200090	BARRA REDONDA F316/F316L 1/2"	0439 P		$225.00
3	1.00	PZA	P901251	FIGURA 8 RF 150# 515-70N 2"	0439 INS		$52,380.00
4	1.00	PZA	S801350	BRIDA 10" CALIBRADA X52A BORE 7.80" 150# SA-105N TIPO 1	M2 JJ		$7,500.00

8.6 Liberación de los productos y servicios

La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.

La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.

DATOS				NO. FOLIO
Fecha	2024-09-04			
Cliente	*ACEROS Y FIERROS			10326
O.C. Cliente	JE500817			
Agente	Lizeth Morelos Maturano			
Condición de Pago	10 días de crédito	Método de pago		REVISIÓN
Certificado	No	Fecha de entrega	2024-09-05	
Elabora	Jessica Evelyn Barragán Vázquez	Tipo de cambio	$19.00	1
Numero de cliente		Moneda	USD	
Condición de entrega	Flete pagado	Convenio de entrega		
Dirección de entrega	PRIVADA SAN JOAQUIN, s. s. 55749			

#	QTY	UNIDAD	SKU	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES	PU	TOTAL
1	1.00	PZA	T800290	CODO 10" 01´30" R3 API5LB 10-3/4" X 1/2"	0439D JJ PRUEBA HIC		$2,685.00
2	1.00	KGS	D200090	BARRA REDONDA F316/F316L 1/2"	0439 P PRUEBA HIC		$225.00
3	1.00	PZA	P901251	FIGURA 8 RF 150# 515-70N 2"	0439 INS		$52,380.00
4	1.00	PZA	S801350	BRIDA 10" CALIBRADA X52A BORE 7.80" 150# SA-105N TIPO 1	M2 JJ		$7,500.00

Requisito 8

La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.
La información documentada debe incluir:

a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;
b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación..

Folio:	3986-C	**Fecha:**	2024-08-12
Nombre:	Leonardo David Ruvalcaba Arzaluz	**Rechazo:**	No
Observaciones:		**Acción**	
De:	Liberación PT	**Liberar**	
Para:	Almacén PT		

PARTIDAS

#	TIPO	FOLIO	PARTIDA	OP	CLIENTE	OC	COLADA	SKU	PRODUCTO	CANT.	OBSERVACIONES
1	P.I.	10257	3	OP-3986	SATEÑA, S.A DE C.V	16041	21-207432	H500060	MEDIO COPLE NPT 3000# SA-105 1"	100	M3 0439D JJ

Requisito 8

8.7 Control de las salidas no conformes

8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.

Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

ACEROS INDUSTRIALES TUVACE S.A. DE C.V.

Master de reporte de no conformidad

Código: F CAL 009 — Fecha de actualización: 04.Abr.23

RNC No:	Fecha	Producto	Codigo de Defecto	Descripción del defecto	No tarjeta Viajera	No. Pedido / Orden Compra	Cantidad	Turno	Maquina	Operador	Area de detección	Area Responsable	Cliente	Interno	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA NO CONFORMIDAD	Elaborado por:	Puesto	Disposición 1	Cantidad	Disposición 2	Cantidad	Cantidad
001 2023 IC	21/08/2023	PIPETA BRIDADA RF 150# SA 105N PLANO DE 1 1/2" SCH 40/STD	D 006	LONGITUD. FT	7556	7556 1	2	MATUTINO	TCONP 05	EDUARDO	Inspección Proceso	Interno	TUBERIA Y PRODUCTOS DEL NORTE	Convencionales	LONGITUD DE PIEZAS POR DEBAJO DE LAS ESPECIFICACIONES DEL PLANO	JOSUE CRUZ	Auxiliar de Control de Calidad	DESVIACIÓN	1	RETRABAJO	1	2
002 2023 IC	20/08/2024	BRIDA WN RF 150# SA 105N SCH 40/STD 4"	D 002	MATERIAL NO IDENTIFICADO	7557	9363 3	1	MATUTINO	TCONP 06	JUAN	Inspección Proceso	Interno	MAQUINAS ESPECIALES	CNC	SE REVUELVEL EL PRODUCTO INOXIDABLE 304 EN LUGAR DEL 316	JOSUE CRUZ	Auxiliar de Control de Calidad	DESVIACIÓN	1			1
003 2023 IC	20/07/2024	NIPLE SIN COSTURA NPT/NPT SCH 40/STD AC 3/4" X 2"	D 003	ROSCA INCOMPLETA, PASADA, VIBRADA, DAÑADA	7558	9695 2	36	MATUTINO	TCONP 07	BERNARDO	Inspección Proceso	Interno	TANQUES PRETROLEROS	Convencionales	ROSCA INCOMPLETA	JOSUE CRUZ	Auxiliar de Control de Calidad	RETRABAJO	20	DESVIACIÓN	16	36
004 2023 IC	20/05/2024	CODO 90° SW 6000# SA 105 2"	D 005	DIAMETRO EXT. FT	7559	9791 1	2	MATUTINO	TCONP 08	JUAN	Inspección Proceso	Interno	IMSICA	CNC	EL DIAMETRO ESTA BAJO POR 0.20 MM	JOSUE CRUZ	Auxiliar de Control de Calidad	CHATARRA	1	RETRABAJO	1	1
005 2023 IC	20/04/2024	BRIDA BL RF 150# F316/F316L 20"	D 006	LONGITUD. FT	7560	9887 2	2	MATUTINO	TCONP 09	EDUARDO	Inspección Proceso	Interno	TEXTILASA	Corte de Materia Prima	EL ESPESOR DEL TOCHO NO FUE EL CORRECTO	JOSUE CRUZ	Auxiliar de Control de Calidad	RETRABAJO	2			2

Requisito 8

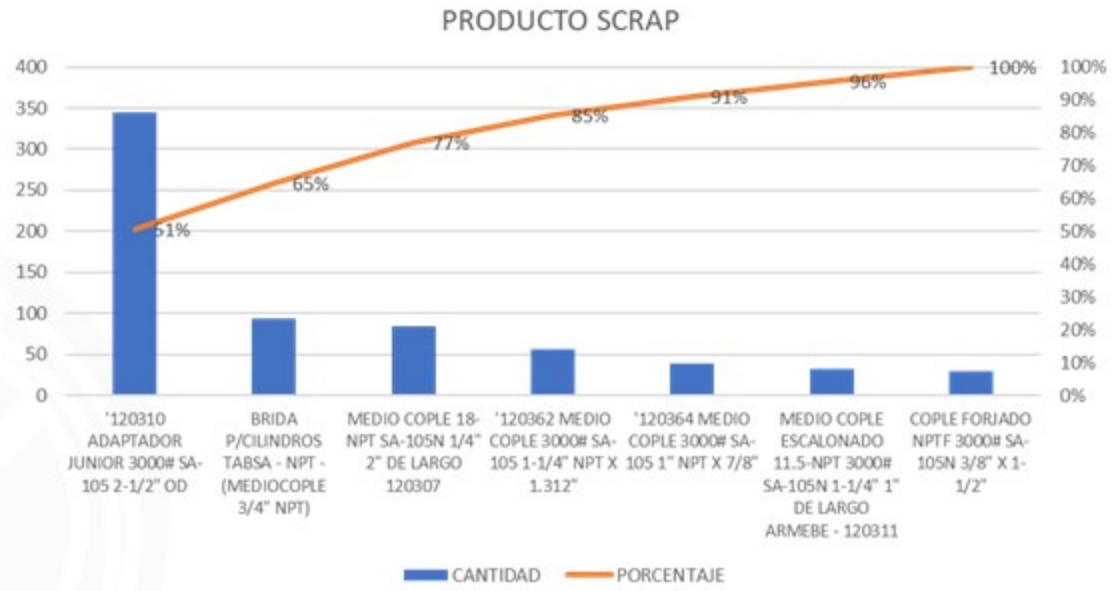
La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

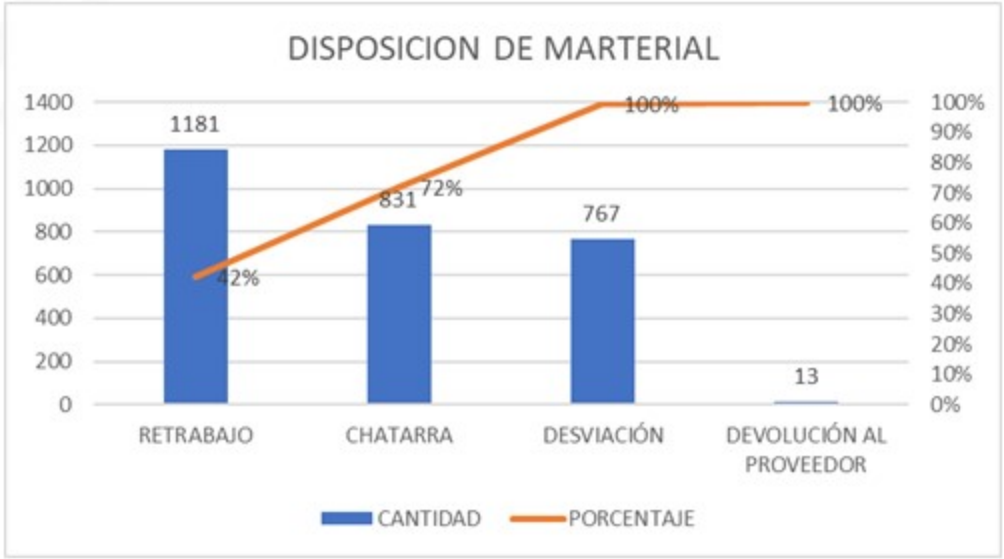
a) corrección;
b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
c) información al cliente;
d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que:

a) describa la no conformidad;
b) describa las acciones tomadas;
c) describa todas las concesiones obtenidas;
d) identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.





Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

La organización debe determinar:

a) qué necesita seguimiento y medición;
b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;
c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;
d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

Tablero de Indicadores + Reporte ejecutivo

ACEROS INDUSTRIALES

Tablero de Control de Objetivos e Indicadores

Codigo: F-GG C-006 | Fecha de actualización: 28. Oct. 22 | Version: 1.0

No aplica
Cumple
No cumple
Llenar los espacios para el calculo de los indicadores

Mes: Enero 2024

PROCESO	OBJETIVO	INDICADOR	FRECUENCIA	META	ACCIÓN CORRECTIVA	FORMULA				CUMPLIMIENTO
RECURSOS HUMANOS	Mantener el personal competente y la plantilla autorizada para su operación a un 95% en el presente año	Cumplimiento programa de capacitación	Mensual	95%	<95%	Total de capacitaciones programadas	1	Total de capacitaciones realizadas	0	0%
		Cumplimiento plantilla autorizada	Mensual	95%	<95%	Total de plantilla autorizada	117	Total de plantilla cubierta	112	96%
		Índice de rotación de personal (empleados)	Mensual	5%	>5%	Total de Plantilla de empleados (inicio del periodo evaluado)	111	Total de empleados desvinculados de la empresa (final del periodo evaluado)	4	4%
MANTENIMIENTO	Mantener en buenas condiciones la maquinaria al menos en un 90% en el presente año	Cumplimiento programa de Mantenimiento	Mensual	90%	<90%	Total de mantenimientos preventivos programados	64	Total de M.P realizados	64	100%
		Mantenimiento correctivo	Mensual	90%	<90%	Total de mantenimientos correctivos solicitados	77	Total de M.C realizados	71	92%

Requisito 9

9.1.2 Satisfacción del cliente

La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.

La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

NOTA Los ejemplos de seguimiento de las percepciones del cliente pueden incluir las encuestas al cliente, la retroalimentación del cliente sobre los productos y servicios entregados, las reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de agentes comerciales.

ACEROS INDUSTRIALES		
Encuesta de satisfacción		
Código: F-VTA-009	Fecha de actualización: 02.Feb.23	Versión:1.0

PROVEEDOR:		**FECHA:**	
CONTACTO:			

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

No.	Preguntas	Insatisfecho	Conforme	Satisfecho
1	¿Ha recibido sus pedidos en el tiempo y forma?			
2	¿Los productos comprados cumplen con la calidad requerida?			
3	¿Se han atendido reclamaciones y/o devoluciones satisfactoriamente?			
4	¿La atención por parte de la ejecutiva asignada, en relación a las cotizaciones, seguimiento y pedidos es adecuada?			
5	ha solicitado información técnica de nuestros productos ¿Cumple con sus necesidades y expectativas?			

9.1.3 Análisis y evaluación

La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición.

Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:

a) a) la conformidad de los productos y servicios;
b) el grado de satisfacción del cliente;
c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
f) el desempeño de los proveedores externos;
g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

NOTA Los métodos para analizar los datos pueden incluir técnicas estadísticas.

Datos del r
eporte

Requisito 9

9.2 Auditoría interna

9.2.1 La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad:

a) es conforme con:
   1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;
   2) los requisitos de esta Norma Internacional;

b) se implementa y mantiene eficazmente.

Programa de auditoria

Plan de auditoria

Lista de verificación

Informe de auditoria

Competencia de auditor

Auditoria por procesos

Requisito 9

9.2.2 La organización debe:

a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;
b) definir los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;
c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informen a la dirección pertinente;
e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;
f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

Ejemplo de un informe de auditoria

Requisito 9

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:

a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;

b) b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;

	ACEROS INDUSTRIALES	
	Revisión por la Dirección	
Código: F-DIR-002	Fecha de actualización: 10. Oct. 22	Versión: 2.0

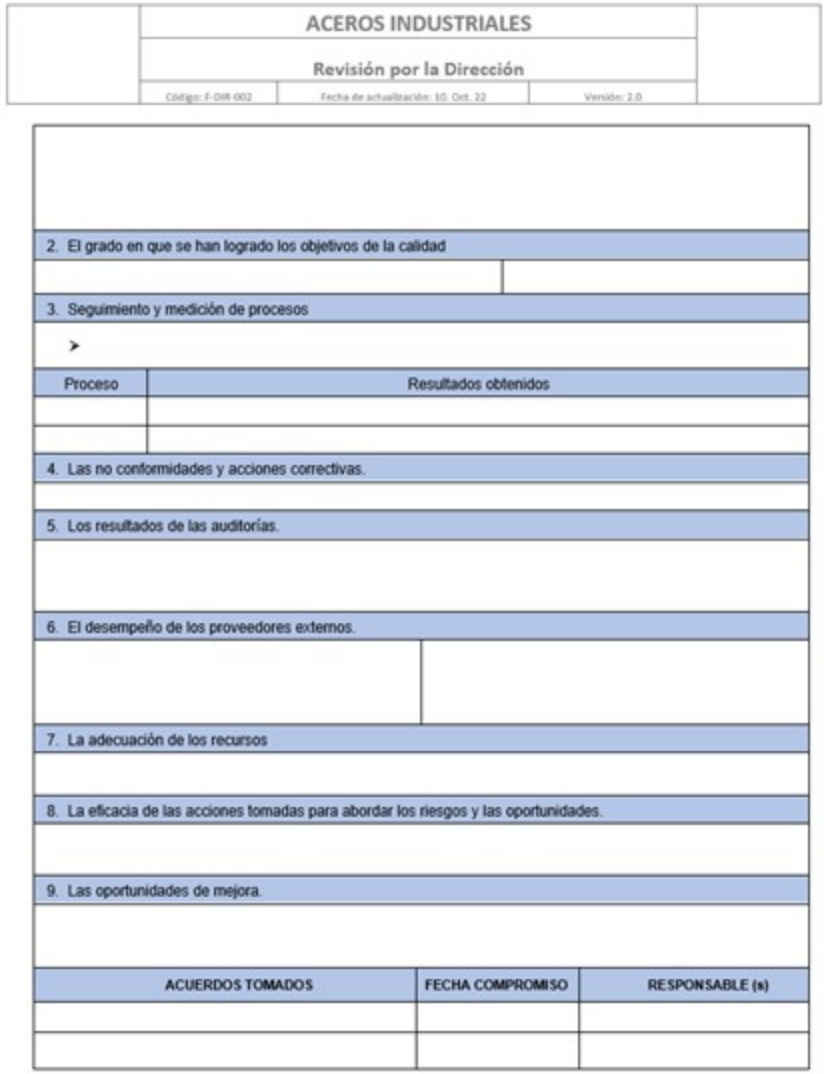
Objetivo de la reunión:		
Lugar de la reunión: Sala de juntas del área comercial	**Fecha:** 13 de febrero 2024	**Hora:** 13:00 hrs.
PARTICIPANTES EN LA REUNIÓN		
NOMBRE	**CARGO**	**FIRMA**
	Dirección de operaciones y administración	
	Dirección Comercial	
	Coordinador del SGC	
	Analista del SGC	

PUNTOS TRATADOS	
Acciones de las revisiones por la dirección previa	
Temas pendientes	Acciones realizadas
Necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de la Calidad	
Temas pendientes	Acciones realizadas
Las necesidades de recursos	
Temas pendientes	Acciones realizadas
Los cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al SGC	
Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC	
1. Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes	

Requisito 9

c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:

1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
4) las no conformidades y acciones correctivas;
5) los resultados de seguimiento y medición;
6) los resultados de las auditorías;
7) el desempeño de los proveedores externos;
8) la adecuación de los recursos;
9) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1); f) las oportunidades de mejora.



ACEROS INDUSTRIALES

Revisión por la Dirección

Código: F-DIR-002 | Fecha de actualización: 10. Oct. 22 | Versión: 2.0

2. El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

3. Seguimiento y medición de procesos

Proceso	Resultados obtenidos

4. Las no conformidades y acciones correctivas.

5. Los resultados de las auditorías.

6. El desempeño de los proveedores externos.

7. La adecuación de los recursos

8. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.

9. Las oportunidades de mejora.

ACUERDOS TOMADOS	FECHA COMPROMISO	RESPONSABLE (s)

Requisito 9

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

a) las oportunidades de mejora;
b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad;
c) las necesidades de recursos.

La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

Ejemplo de una revisión por la dirección

10 Mejora 10.1 Generalidades

La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.
Éstas deben incluir:

a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
b) corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

NOTA Los ejemplos de mejora pueden incluir corrección, acción correctiva, mejora continua, cambio abrupto, innovación y reorganización.

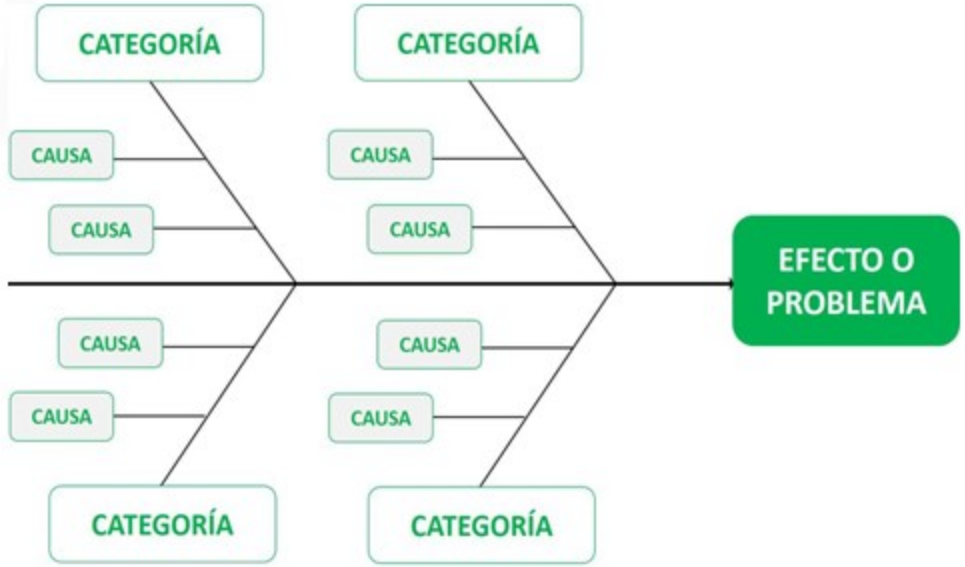
10.2 No conformidad y acción correctiva

10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:

a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:
   1) tomar acciones para controlarla y corregirla;
   2) hacer frente a las consecuencias;

b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:

   1) la revisión y el análisis de la no conformidad;
   2) la determinación de las causas de la no conformidad;
   3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;



Requisito 10

c) implementar cualquier acción necesaria;
d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
e) si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación; y
f) si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión de la calidad.

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de:

a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
b) los resultados de cualquier acción correctiva.

10.3 Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

Fecha de elaboración: 27/12/2023

Objetivo: Gestionar los cambios en el SGC en el presente año.

Líder: Said Rodríguez

Equipo: líderes de procesos
Ana Alcantara, Salomón Bautista, Emanuel Cabrera, José Beltrán, Alvaro morales, Iliana González, Andrea alfaro, Alfredo olvera, Javier Tellez, Luis Aguilar, Juan de Dios Morales, Alan Schatz

Inicio del proyecto: jue, 01/02/2024

Semana para mostrar: 1

#	Tarea / Hallazgo	Actividad (es)	Responsable (s)	Estatus	Fecha Inicio	Fecha Final Propuesta	Días	Fecha Final Real	Días Real
1	Cambio	Actualización del organigrama	Ana Alcantara | Said Rodríguez	100%			0	15-1-24	32361
2	Cambio	implementacion de GPS en unidades de transporte	Javier Tellez | Said Rodríguez | Iliana Gonzalez	100%	28-2-04	28-3-24	5239	15-1-24	5186
3	Mejora	Videos en tracking Navegar en pedidos internos Requisiciones Minutas Quejas Comparativo de precios	Said Rodríguez	40%	26-3-24	26-12-24	198	8-3-24	-13
4	Cambio	Los diagramas de flujo para el tratamiento de devoluciones cliente y y proveedor	Said Rodríguez | Alvaro Morales | Andrea Alfaro | Iliana Gonzalez	100%	10-8-24	22-8-24	9	17-1-24	-148
5	Mejora	Desarrollo de modulo de calidad en proceso	Said Rodríguez | Alfredo Olvera	100%	11-7-24	20-12-24	117	16-4-24	-63
6	Mejora	Auditorías de procesos	Said Rodríguez | Iliana Gonzalez	90%	1-2-24	20-12-24	232		
7	Mejora	Planes de trabajo para inducción a los puestos y pruebas tecnicas	Ana Alcantara | Said Rodríguez | Iliana Gonzalez	90%	1-4-24	20-12-24	190		
8	Cambio	Módulo de producción	Salomon Bautista | Said Rodríguez	100%	3-5-24	20-12-24	166	22-3-24	-31
9	Cambio	Gestión vehicular por flotilla	Javier Tellez | Said Rodríguez | Iliana Gonzalez	15%	9-7-24	27-8-24	36		
10	Cambio	modulo de mantenimiento	Emanuel Cabrera | Said Rodríguez	80%	15-5-24		-32448		

¡Gracias!

Centro de
Especializaciones
Noeder

Conócenos más haciendo clic en cada botón