



Centro de
Especializaciones
Noeder

Diploma de Especialización Internacional

IMPLEMENTADOR Y AUDITOR DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001

CICLO INTENSIVO

MÓDULO IV

**GESTIÓN DOCUMENTAL Y CONTROL DE
INFORMACIÓN EN UN SISTEMA DE GESTIÓN
DE CALIDAD**

Ing. Said Rodríguez López



TEMARIO

- Tipos de documentos y registros dentro del SGC: requisitos y estructura 1
- Métodos para el control eficaz de documentos y versiones actualizadas 1
- Elaboración de manuales de calidad y procedimientos operativos estándar (POE)



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.

3.0 Estructura del encabezado de los documentos

Ejemplo:



4.0 Estructura del código

Tipo de Documento – Código del Área – Número consecutivo

Tipo de documento	Código del proceso		Número consecutivo
D = Diagrama	ADM = Administración	SGC = Sistema de gestión de calidad	Se asigna según la Lista Maestra: Documentación SGC con 3 dígitos (XXX)
F = Formato	ALM = Almacén	SIS = Sistemas TI	
IT = Instrucción de trabajo	COM = Compras	VTA = Ventas	
M = Manual	CTS = Costos	RH = Recursos humanos	
P = Procedimiento	EHS = Seguridad e higiene	DIR = Dirección	
PO = Política	LOG = Logística	CAL = Calidad	
	PRO = Producción	MNT = Mantenimiento	

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 debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:

- la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);
 - el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los 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 | número consecutivo

3.0 Estructura del encabezado de los documentos

Ejemplo:



4.0 Estructura del código

Tipo de Documento – Código del Área – Número consecutivo

Tipo de documento	Código del proceso		Número consecutivo
D = Diagrama	ADM = Administración	SGC = Sistema de gestión de calidad	Se asigna según la Lista Maestra: Documentación SGC con 3 dígitos (XXX)
F = Formato	ALM = Almacén	SIS = Sistemas TI	
IT = Instrucción de trabajo	COM = Compras	VTA = Ventas	
M = Manual	CTS = Costos	RH = Recursos humanos	
P = Procedimiento	EHS = Seguridad e higiene	DIR = Dirección	
PO = Política	LOG = Logística	CAL = Calidad	
	PRO = Producción	MNT = Mantenimiento	

Procedimiento de información documentada



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:

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

3.0 Estructura del encabezado de los documentos

Ejemplo:



4.0 Estructura del código

Tipo de Documento – Código del Área – Número consecutivo

Tipo de documento	Código del proceso		Número consecutivo
D = Diagrama	ADM = Administración	SGC = Sistema de gestión de calidad	Se asigna según la Lista Maestra: Documentación SGC con 3 dígitos (XXX)
F = Formato	ALM = Almacén	SIS = Sistemas TI	
IT = Instrucción de trabajo	COM = Compras	VTA = Ventas	
M = Manual	CTS = Costos	RH = Recursos humanos	
P = Procedimiento	EHS = Seguridad e higiene	DIR = Dirección	
PO = Política	LOG = Logística	CAL = Calidad	
	PRO = Producción	MNT = Mantenimiento	

Procedimiento de información documentada

Plantilla para creación de formatos

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.





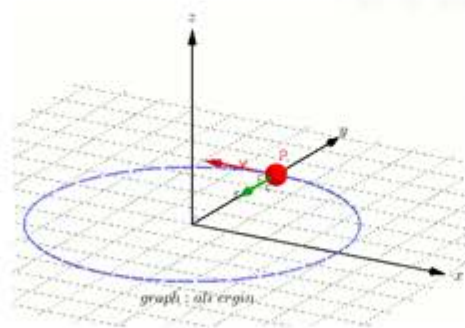
4.1 Comprensión de la organización y su contexto



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

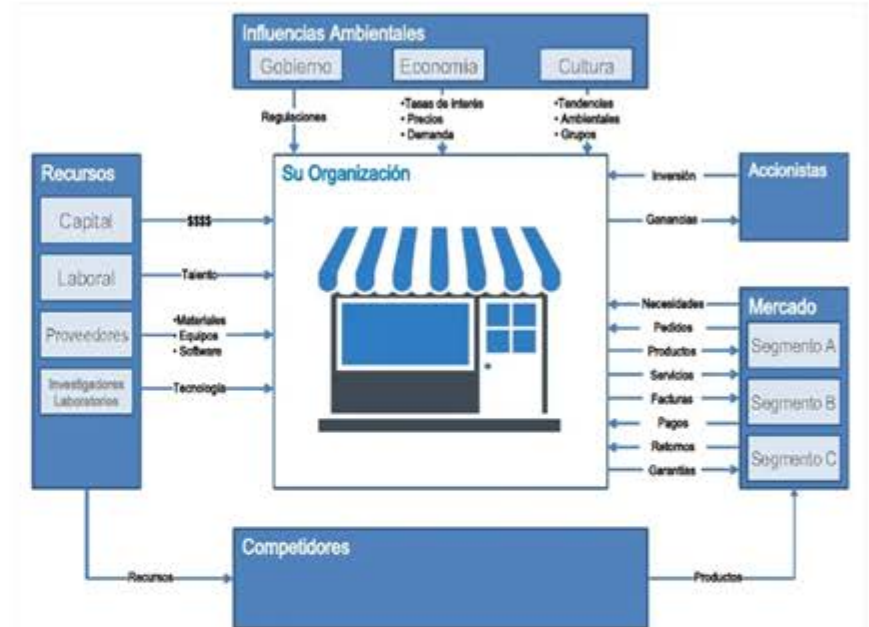
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto

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

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

Requisito 4



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:

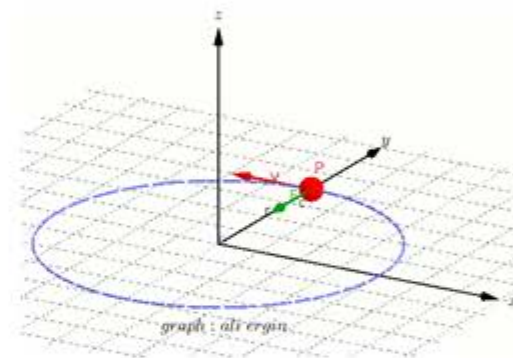
- a) las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;
- b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;
- c) los productos y servicios de la organización

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.



Alcance

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.

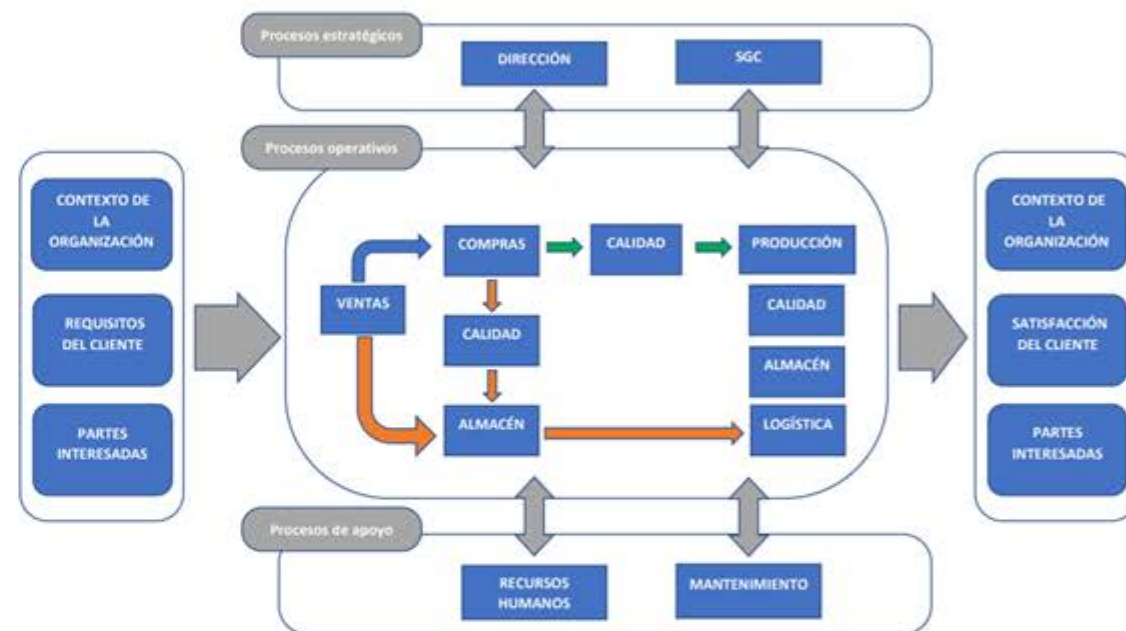
La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

- 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



Modelo de gestión



5.1 Liderazgo
y
compromiso

5.1.2
enfoque al
cliente

5.2 Política

5.3 Roles



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.

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



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.



Perfil de puestos



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:

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



Matriz de riesgos

Requisito 6



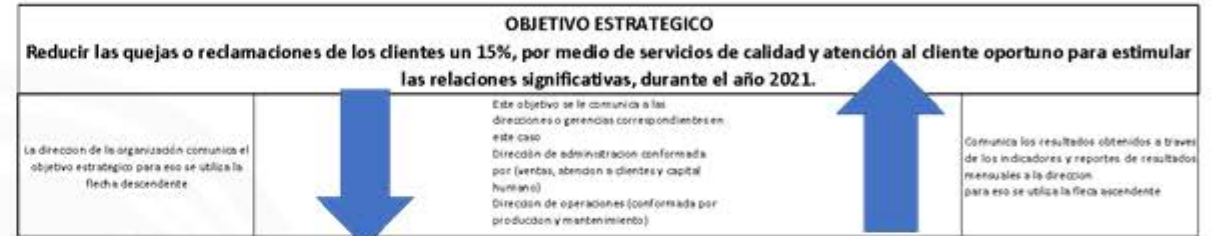
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

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 (ATENCIÓN A CLIENTES)	MANTENIMIENTO	RECURSOS HUMANOS
JEFE DE VENTAS	JEFE DE PRODUCCION	JEFE DE VENTAS (ATENCIÓN A CLIENTES)	JEFE DE MANTENIMIENTO	JEFE DE CAPITAL HUMANO
Objetivo táctico: Mantener un 90% de satisfacción en la satisfacción del cliente	Objetivo táctico: Mantener un 80% de producción completa de los pedidos solicitados	Objetivo táctico: Mantener la encuesta de satisfacción al cliente por lo menos al 90% de los clientes	Objetivo táctico: Mantener el 80% de las máquinas en una eficiencia de máquinas 70%	Objetivo táctico: Mantener un 90% del personal apto y con planillas cubiertas
Indicador: 1. Total de quejas de servicios 2. total de quejas solucionadas	Indicadores: 1. Proceso cumple 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	Indicadores: satisfacción del cliente en un 80%	Indicador: 1. total de unidades fuera de rol 2. nivel de cumplimiento del programa de mantenimiento	INDICADOR: 1. Cumplir el programa de capacitación en un 90 % 2. Evaluación de desempeño del 90%
Acciones: 1. identificar las principales causas de quejas 2. Canalizar y seguimiento de las quejas 3. realiza encuestas de satisfacción	Acciones: 1. Fortalecer la supervisión de los operadores e identificar la evaluación de 2. Desempeño del trabajo 3. Evaluar los productos utilizados 4. Planear con rutas 5 Ejecución de servicio puntuales	Acciones: 1. Evaluación de satisfacción del cliente 2. Identificación de áreas de oportunidad 3. Solicitar capacitaciones para la atención a clientes 3. Se evaluación del cliente	Acciones: 1. inventario de unidades. 2. programa de mantenimiento preventivo para unidades 3. Realizar mantenimientos	ACCIONES: 1. Identificar causas que relacionan las quejas 2. Identificar personal que obtiene aptitud 3 capacitados en el trato al cliente 4 Reemplazar al personal



SMART



Tablero de indicadores

Requisito 6



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.

Plantilla autorizada

Organigrama



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.

Programa de mantenimiento



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

EQUIPOS DE MEDICIÓN

LECTOR PMI



GAGE

DURÓMETROS



CALIBRADORES

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.



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”



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



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.





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.

Matriz de comunicación



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.

Master de producción



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



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.



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 fletara 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.

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			10326
Cliente	ACEROS Y FIERROS			
O.C. Cliente	JE500817			
Agente	Lizeth Morelos Maturano			
Condición de Pago	10 días de crédito	Método de pago		REVISIÓN 0
Certificado	No	Fecha de entrega	2024-09-05	
Elabora	Jessica Evelyn Barragán Vázquez	Tipo de cambio	\$19.00	
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 APISLB 10-3/4" X 1/2"	04390 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

DATOS				NO. FOLIO
Fecha	2024-09-04			10326
Cliente	ACEROS Y FIERROS			
O.C. Cliente	JE500817			
Agente	Lizeth Morelos Maturano			
Condición de Pago	10 días de crédito	Método de pago		REVISIÓN 1
Certificado	No	Fecha de entrega	2024-09-05	
Elabora	Jessica Evelyn Barragán Vázquez	Tipo de cambio	\$19.00	
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 APISLB 10-3/4" X 1/2"	04390 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 COPLER NPT 3000# SA-105 1"	100	M3 0439D JJ



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 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	Código 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-005	LONGITUD. FT	7556	7556-1	2	MATUTINO	TCOMP 05	EDUARDO	Inspección Proceso	Interno	TUBERIA Y PRODUCTOS DEL NORTE	Convencionales	LONGITUD DE PIEZAS POR DEBAJO DE LAS ESPECIFICACIONES DEL PLANO SE REVUELVE EL PRODUCTO INOXIDABLE 304 EN LUGAR DEL 316	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	TCOMP 06	JUAN	Inspección Proceso	Interno	MAQUINAS ESPECIALES	CNC	SE REVUELVE 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	TCOMP 07	BERNARDO	Inspección Proceso	Interno	TANQUES PETROLEROS	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	TCOMP 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-005	LONGITUD. FT	7560	9887-2	2	MATUTINO	TCOMP 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



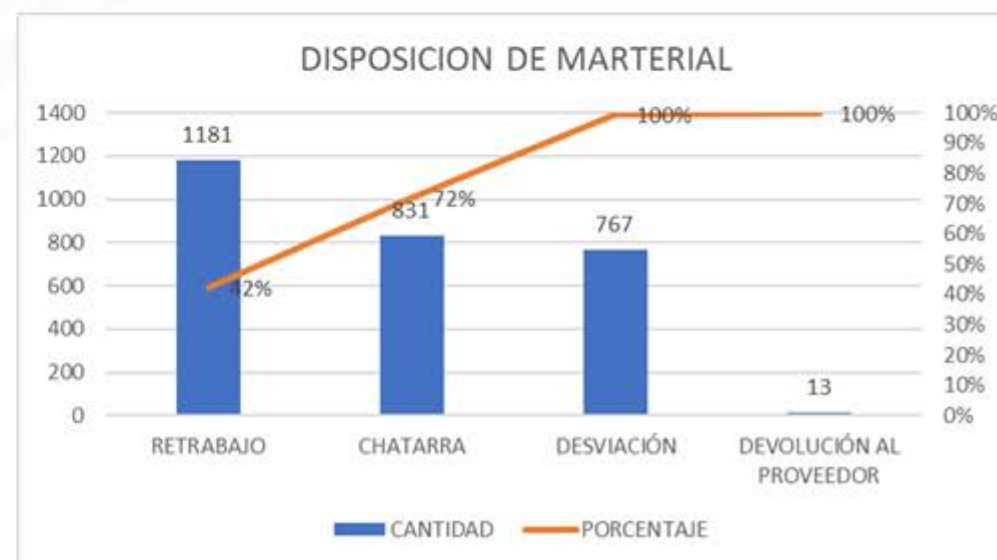
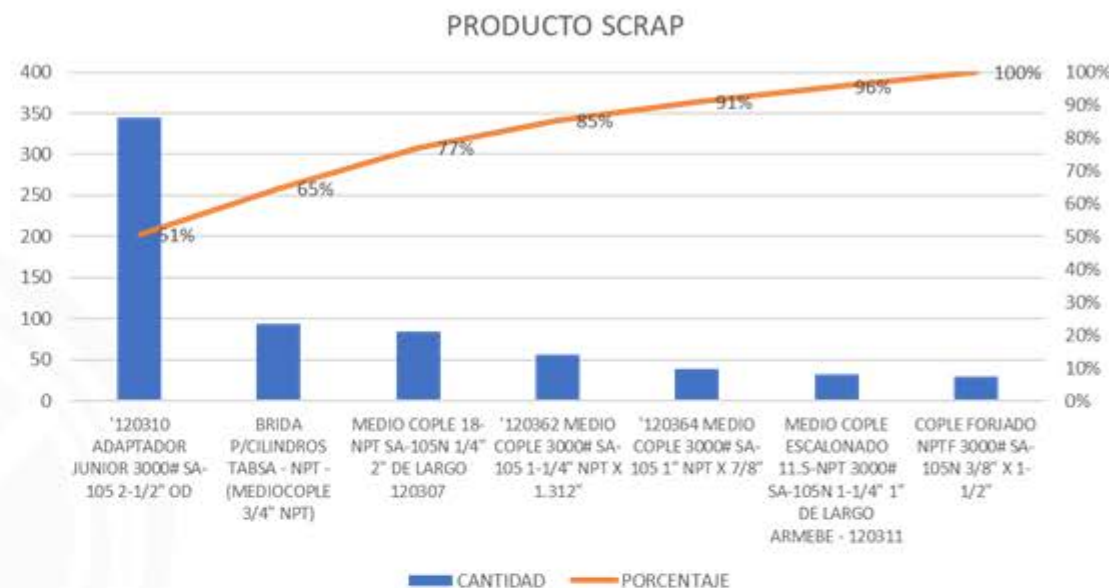
La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- corrección;
- separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
- información al cliente;
- 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:

- describa la no conformidad;
- describa las acciones tomadas;
- describa todas las concesiones obtenidas;
- 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:

- qué necesita seguimiento y medición;
- los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;
- cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- 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										
Código: F-SGC-006			Fecha de actualización: 28-Oct-22					Versión: 1.0		
No aplica Cumple No cumple Usar los espacios para el cálculo 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 99% en el presente año	Cumplimiento programa de capacitación	Mensual	99%	<99%	Total de capacitaciones programadas	1	Total de capacitaciones realizadas	0	0%
		Cumplimiento plantilla autorizada	Mensual	99%	<99%	Total de plantilla autorizada	117	Total de plantilla cubierta	112	96%
		Índice de rotación de personal (empleados)	Mensual	9%	>9%	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?			

Analisis de datos de encuesta de satisfacción

Requisito 9



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) 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 reporte



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



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:

- el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- 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-QR-002	Fecha de actualización: 30 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



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.

Planes de mejora

Gestión cambios



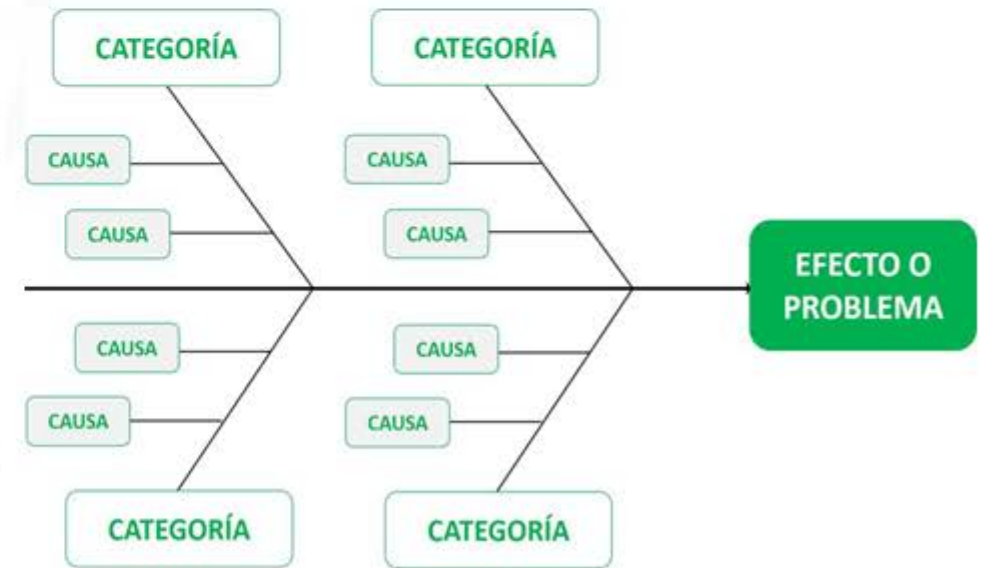
10.2 No conformidad y acción correctiva

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;

Formato de acciones correctivas

Control y seguimiento de acciones correctivas



Requisito 10



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 Olivera, Javier Tellez, Luis Aguilar, Juan de Dios Morales, Alan Schatz

Inicio del proyecto: jue, 01/02/2024

Semana para mostrar: 1

#	Tarea / Indicador	Actividad (s)	Responsable (s)	Estatus	Fecha Inicio	Fecha Final Propuesta	Días	Fecha Final Real	Costo Real
1	Cambio	Actualización del organigrama	Ana Alcantara Said Rodríguez	100%			0	15-1-24	32361
2	Cambio	Implementación de GPS en unidades de transporte	Javier Tellez Said Rodríguez Iliana González	100%	28-2-24	28-3-24	5238	15-1-24	5386
3	Mejora	Videos en tracking Navegar en pedidos internos Requisiciones Minutas Quintan 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 proveedor	Said Rodríguez Alvaro Morales Andrea Alfaro Iliana González	100%	10-8-24	22-8-24	9	17-1-24	-148
5	Mejora	Desarrollo de módulo de calidad en proceso	Said Rodríguez Alfredo Olivera	100%	11-7-24	20-12-24	117	16-8-24	-63
6	Mejora	Auditorías de procesos	Said Rodríguez Iliana González	90%	1-2-24	20-12-24	232		
7	Mejora	Planes de trabajo para inducción a los puestos y pruebas técnicas	Ana Alcantara Said Rodríguez Iliana González	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 flota	Javier Tellez Said Rodríguez Iliana González	15%	9-7-24	27-8-24	36		
10	Cambio	Módulo de mantenimiento	Emanuel Cabrera Said Rodríguez	80%	15-5-24		-32448		

¡Gracias!



Centro de
Especializaciones
Noeder

Conócenos más haciendo clic en cada botón

