

				Distribuidor Autorizado
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	SGC-MGC-001	Rev.06 Agosto.2019	Página 1	

AUTORIZACIONES

Gerente de Administración y Control Interno	Representante de Sistema de Gestión de Calidad	Director General

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD

SGC-MGC-001

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	SGC-MGC-001	Rev.06 Agosto.2019	Página 2	

Distribuidor Autorizado

Distribuidor Autorizado

CONTENIDO

1.	¿Quiénes Somos?	3
2.	Filosofía De La Calidad	3
3.	Modelo Del Sistema De Gestión De La Calidad	4
4.	Contexto De La Organización:	6
5.	Liderazgo	12
6.	Planificación	14
7.	Apoyo.....	15
8.	Operación	19
9.	Evaluación Del Desempeño	25
10.	Mejora.....	27
11.	Control De Cambios	28

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	SGC-MGC-001	Rev.06 Agosto.2019	Página 3	

Distribuidor Autorizado

Distribuidor Autorizado

1. ¿QUIÉNES SOMOS?

El nombre de nuestra organización es EN NUESTRA COMPAÑIA

Para conocer el contexto de nuestra organización, favor de revisar el Requisito 4 del presente Manual de Gestión de la Calidad.

Nuestro principal servicio es la fabricación de conexiones industriales para alta presión, y distribución de tubería, válvulas, bridas y aceros:

2. FILOSOFÍA DE LA CALIDAD

MISIÓN

“Nuestra misión es cumplir con las necesidades de nuestros clientes, brindándoles la mejor calidad en nuestros productos y atendíéndoles con la actitud que merecen.”

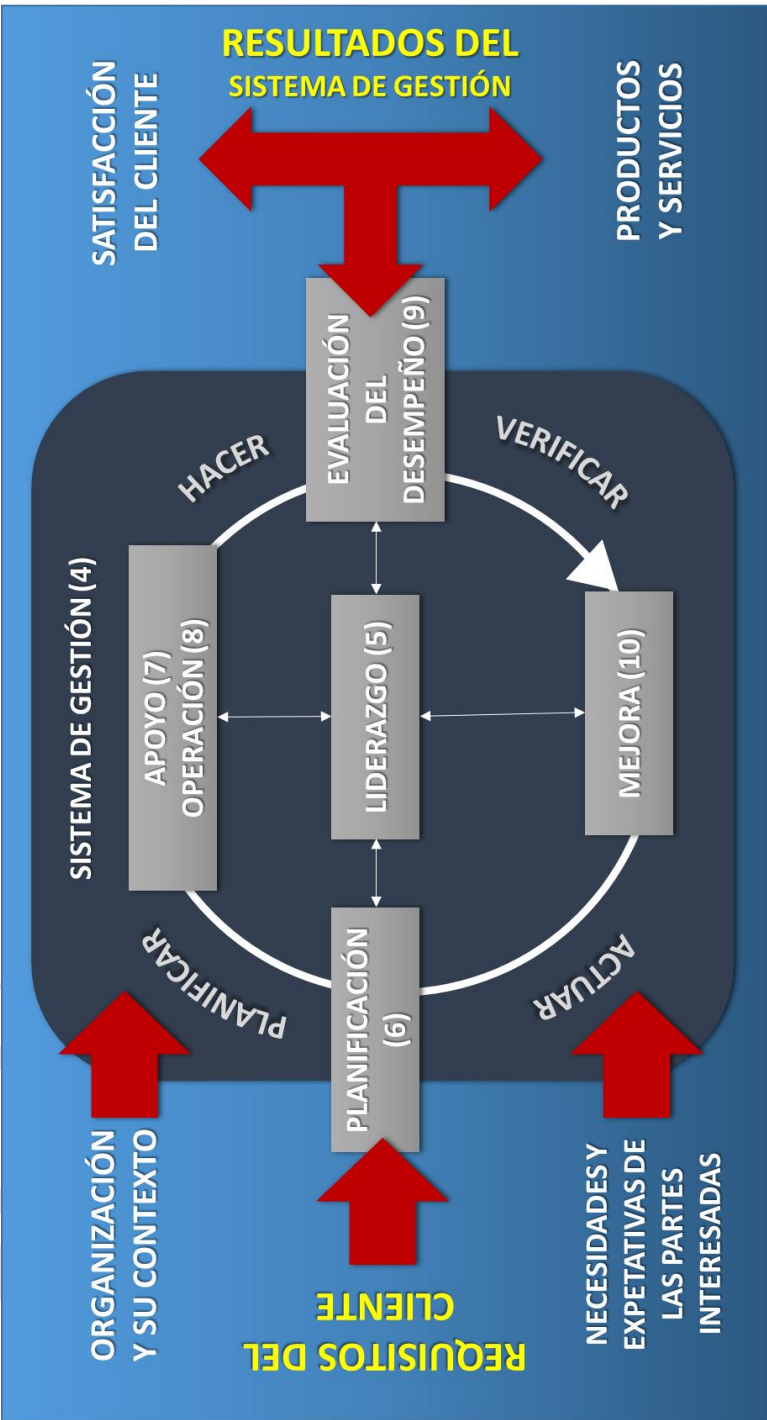
VISIÓN

“Nuestra visión es ser la marca mexicana líder en la fabricación de conexiones industriales, para alta presión.”

DIRECTOR GENERAL

*Emisión: 2016
Vigencia: Diciembre.2020*

3. MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	SGC-MGC-001	Rev.06 Agosto.2019	Página 5	

Distribuidor Autorizado

Distribuidor Autorizado

REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

CONFIDENCIAL

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN:

4.1. Comprensión de la Organización y su Contexto

En EN NUESTRA COMPAÑIA, se ha determinado el contexto interno que ha considerado pertinente para la prestación de sus servicios y productos, tomando en cuenta los aspectos de calidad, con base en su dirección estratégica (establecimiento de objetivos, misión y visión por parte de la Alta Dirección), la cual afecta su capacidad para lograr los resultados previstos en su Sistema de Gestión de la Calidad. El seguimiento se realiza a través de Auditorías Internas; la revisión y el análisis se realizan a través de las Juntas de Revisión por la Dirección.

A continuación, se presenta el FODA de la Organización:



4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas.

En NUESTRA COMPAÑIA, S.A. DE C.V. Somos conscientes que debido al efecto o efecto potencial en nuestra capacidad de proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente

				Distribuidor Autorizado
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	SGC-MGC-001	Rev.06 Agosto.2019	Página 7	

y los legales y reglamentarios aplicables, hemos determinado a nuestras partes interesadas y sus requisitos para con el Sistema de Gestión de la Calidad.

El seguimiento se realiza a través de Auditorías Internas; la revisión y el análisis se realizan a través de las Juntas de Revisión por la Dirección.

PARTE INTERESADA	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
Empleados	<p>NECESIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contar con una retribución económica por la prestación de sus servicios. - Firmar un Contrato de Trabajo donde se especifiquen las obligaciones y derechos a los que se comprometen ambas partes a cumplir. - Recibir las prestaciones aplicables según el contrato de trabajo en materia de Ley Federal del Trabajo. <p>EXPECTATIVAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recibir formación para incrementar su competencia. - Tener la certeza de la permanencia en su puesto de trabajo. - Tener un buen ambiente de trabajo
Director General	<p>NECESIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obtener dividendos equivalentes al capital invertido en la organización. - Que mantenga las ventas necesarias para continuar en el mercado. - Cumplimiento de las cuotas de producción del personal Vs. capacidad instalada. <p>EXPECTATIVAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obtener prestigio en el ramo en el que se desarrolla y abrir nuevos mercados.
Proveedores	<p>NECESIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recibir en tiempo y forma la solicitud de productos y/o servicios a proveer especificando los requisitos de forma clara y precisa a través de la <i>Ficha Técnica del Proveedor</i>. - Pago conforme a lo convenido en la factura, remisión, orden de compra o documento afín. <p>EXPECTATIVAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contar con las facilidades a las instalaciones o sitio en el cual vaya a proveer el producto y/o servicio. - Proporcionar los formatos, en caso de requerirlos, para registrar las actividades y/o productos suministrados. - Pertenecer a una cadena de proveedores que les asegure el suministro periódico.

				Distribuidor Autorizado
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	SGC-MGC-001	Rev.06 Agosto.2019	Página 8	

Parque Industrial	<p>NECESIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pago puntual de renta y mantenimientos. - Cumplir con los lineamientos administrativos establecidos y hacerlos cumplir por parte de los proveedores y clientes que visitan la planta y oficinas. - Cumplir y hacer cumplir los lineamientos en materia de Protección Civil. <p>EXPECTATIVAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ser una empresa importante que le de renombre al parque industrial.
Clientes	<p>NECESIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumplir conforme a los acuerdos comerciales pactados. - Entrega de materiales acordes a sus necesidades y expectativas y a un precio dentro de mercado. - Personal administrativo competente y que sepa dar solución a sus comentarios, quejas o sugerencias. <p>EXPECTATIVAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantener la eficacia y eficiencia en los productos que se le proporcionan. - Contar con una Certificación en su Sistema de Gestión de la Calidad que asegure la eficacia de sus operaciones. - Cuidar el medio ambiente a través de la disposición de los residuos que se generan en la producción.
SHCP	<p>NECESIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con los pagos derivados de la compraventa y el Impuesto al Valor Agregado que se genera. - Realizar sus declaraciones anuales, así como llevar al día sus pagos del SAT. - Contar con personal competente en materia de contabilidad para entregar en tiempo y forma la documentación que respalde el pago de impuestos. - Estar actualizado en materia de reformas fiscales y las actividades que de ésta se deriven para evitar caer en incumplimientos por desconocimiento. <p>EXPECTATIVAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que sus actividades sean derivadas de transacciones lícitas. - Evitar la corrupción, tanto en su ejercicio comercial, como a la hora del pago de sus contribuciones.

				Distribuidor Autorizado
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	SGC-MGC-001	Rev.06 Agosto.2019	Página 9	

STPS	<p>NECESIDADES:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con las NOMS aplicables según el giro de la empresa. - Que se brinden las condiciones adecuadas y seguras para que los trabajadores desempeñen sus actividades sin preocupación de su integridad física. - Brindar capacitación en materia de seguridad. - Proporcionar el EPP adecuado según las actividades que se realizan (tomando como referencia la NOM-017-STPS) <p>EXPECTATIVAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contar con Reglamento Interno de Seguridad e Higiene que establezca las pautas de convivencia en la empresa. - Asegurar que el personal se sensibiliza en cuanto a la importancia del uso constante del EPP. - Dar seguimiento puntual a la portación correcta del EPP en todo momento durante su jornada de trabajo.
------	---

4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad

EN NUESTRA COMPAÑIA ha determinado los límites y la aplicabilidad del Sistema de Gestión de la Calidad al establecer su alcance:

ALCANCE:	<p><i>El Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015, aplica a las instalaciones ubicadas en Poniente 140, No. 840, Col. Industrial Vallejo. Del. Azcapotzalco, Distrito Federal. Tel. 51.47.29.66 / 51.47.29.65; a través del cumplimiento de los requisitos de nuestras partes interesadas: empleados, Director General / Dueño, proveedores, parque industrial y clientes, en todo lo aplicable a la fabricación de conexiones industriales para alta presión, y distribución de tubería, válvulas, bridas y aceros.</i></p> <p><i>En EN NUESTRA COMPAÑIA, no aplican los siguientes requisitos:</i></p> <p>REQUISITO 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios</p> <p>En EN NUESTRA COMPAÑIA, S.A. DE C.V., nuestra principal actividad es la de fabricación de conexiones industriales para alta presión, y distribución de tubería, válvulas, bridas y aceros, desde la detección de necesidades del cliente a través del proceso Ventas y a través del formato de Orden de Trabajo / Orden de Compra (emitida por el cliente), se revisa toda la información requerida por el cliente.</p> <p>Los productos que generamos son de línea, por lo que no se cuenta con un proceso específico de ingeniería donde se desarrollen piezas bajo diseño; las adecuaciones son cambios de dimensión, aleaciones y características técnicas generales que no afectan el diseño general.</p> <p>REQUISITO 8.5.1, Inciso f) - Control de la producción y de la provisión del servicio</p> <p>En EN NUESTRA COMPAÑIA, S.A. DE C.V., los productos que realizamos son factibles de evaluar en sus características en cada etapa del proceso, desde el proceso de Ventas, a fin de asegurar el cumplimiento de los requerimientos del cliente desde la recepción de la Orden de Trabajo o documento afín, durante la fabricación, los cuales a través de los reportes emitidos según el proceso operativo que se realice, se da certeza al cliente durante cada etapa del proceso se están cumpliendo con los requisitos del cliente y con la emisión de los Certificados de Calidad, se da por concluida la fabricación en conformidad con los requisitos del cliente. Por lo tanto, no aplica la validación o revalidación de los procesos a nuestra organización.</p>
----------	---

					Distribuidor Autorizado
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD				
	SGC-MGC-001	Rev.06	Agosto.2019	Página 10	

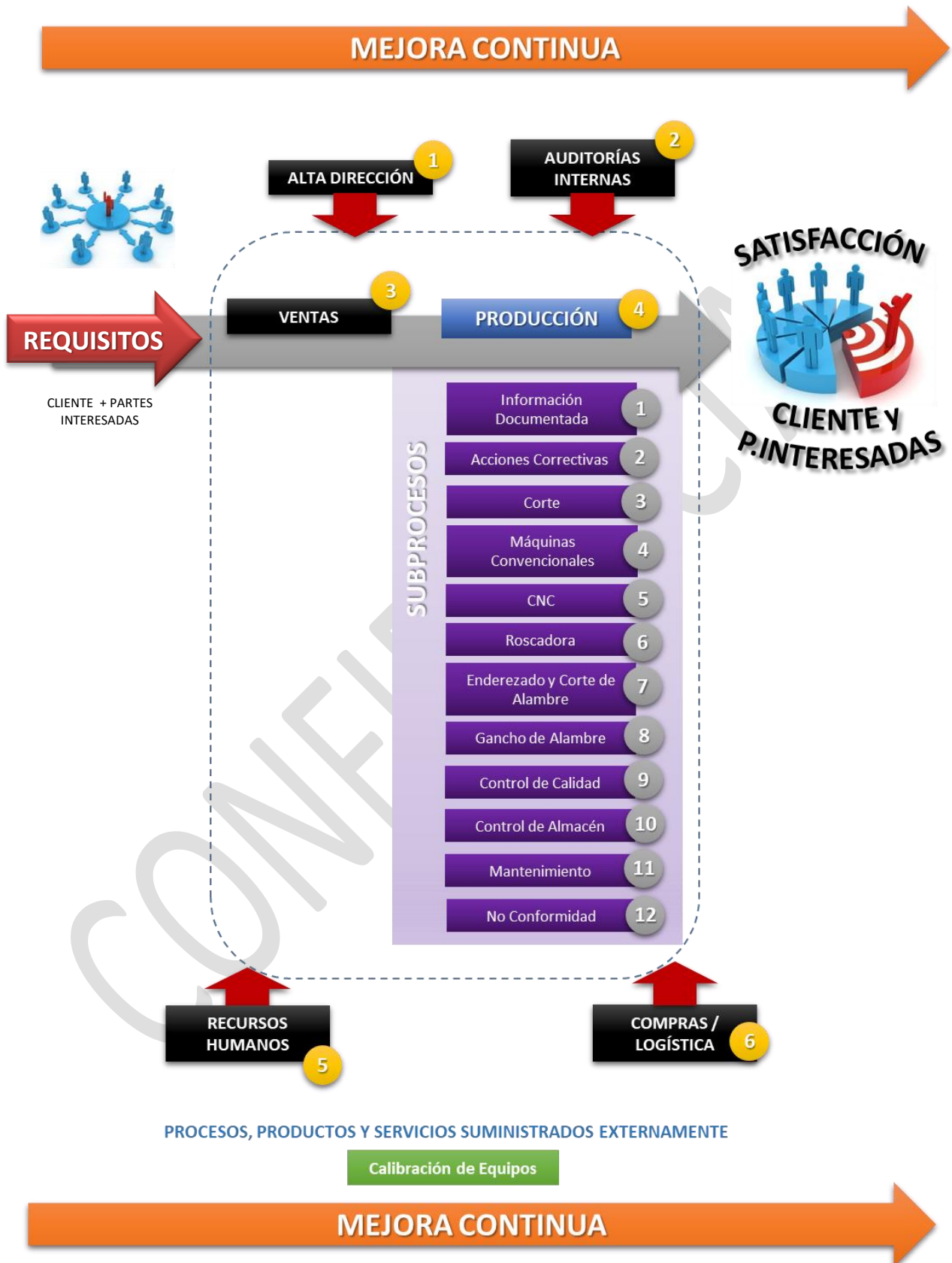
4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

4.4.1 EN NUESTRA COMPAÑIA ha establecido a través de este Manual de Gestión de la Calidad, implementado con base en las actividades descritas en cada Procedimiento, mantenido y mejorado continuamente su Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los subprocesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional.

EN NUESTRA COMPAÑIA ha determinado 7 procesos y 12 subprocesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación en toda la prestación del servicio:

PROCESOS	RESPONSABLE
Alta Dirección	Representante del SGC
Auditoría Interna	Representante del SGC
Ventas	Gerente Comercial
Compras / Logística	Gerente Comercial / Gerente de Operaciones
Producción	Gerente de Planta
Recursos Humanos	Gerente de Administración y Control Interno
SUBPROCESOS	RESPONSABLE
Información Documentada	Representante del SGC
Acciones Correctivas	Representante del SGC
Corte	Gerente de Planta
Máquinas Convencionales	Gerente de Planta
CNC	Gerente de Planta
Roscadora	Gerente de Planta
Enderezado y Corte de Alambre	Gerente de Planta
Gancho de Alambre	Gerente de Planta
Control de Calidad	Gerente de Planta
Control de Almacén	Gerente de Planta
Mantenimiento	Gerente de Planta
No Conformidad	Gerente de Planta

- Las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos se establecen en cada Procedimiento;
- La secuencia e interacción de estos procesos se presenta a continuación:



					Distribuidor Autorizado
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD				
	SGC-MGC-001	Rev.06 Agosto.2019		Página 12	

- c) La determinación de los indicadores del desempeño relacionados y necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de los procesos se encuentra declarados en los Procedimientos.
- d) La determinación de los recursos necesarios para los procesos y asegurarse de su disponibilidad se encuentran declarados en el Requisito 7.1;
- e) La asignación de las responsabilidades y autoridades para los procesos y subprocesos se encuentran declaradas en los Descriptivos de Puesto;
- f) Los riesgos y oportunidades de los procesos declarados se gestionan a través de las tablas de Tratamiento de Riesgo;
- g) Estos procesos y subprocesos se evalúan a través de Auditorías Internas donde se verifica la implementación de cualquier cambio necesario para asegurarse de que logran los resultados previstos;
- h) Con la gestión y tratamiento de los riesgos, se mejoran los procesos y los subprocesos y el Sistema de Gestión de la Calidad;

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso

5.1.1. Generalidades

La Alta Dirección en EN NUESTRA COMPAÑIA es el Director General, quien demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de la Calidad con las siguientes acciones:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad en las Juntas de Revisión por la Dirección;
- b) Asegurándose de que se ha establecido la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el Sistema de Gestión de la Calidad, y que éstos son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización como se establece en los Requisitos 5.2 (*Política*) y 6.2 (*Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos*);
- c) Asegurándose de la integración de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad en los sub-procesos;
- d) Promoviendo el uso del enfoque a proceso y el pensamiento basado en riesgos;
- e) Asegurándose de que los recursos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad estén disponibles a través del Requisito 7.1;
- f) Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad con base en las actividades descritas en el Requisito de Comunicación.
- g) Asegurándose de que el Sistema de Gestión de la Calidad logre el resultado previsto dando seguimiento a través de las Auditorías Internas y documentando en las Minutas de Junta de Revisión por la Dirección.
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad,
- i) Promoviendo la mejora entre su personal a través de la provisión de recursos (humanos, económicos y de infraestructura) para la mejorar su desempeño;
- j) Apoyando otros roles de la dirección en todo lo concerniente a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

					Distribuidor Autorizado
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD				
	SGC-MGC-001	Rev.06 Agosto.2019		Página 13	

5.1.2 Enfoque al cliente

La alta dirección demuestra su 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, los cuales han sido identificados y establecidos en el Proceso de Ventas y en el Manual de Gestión de la Calidad en el punto 8.2.3.1, donde 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;
- b) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente al aplicar acciones contenedoras en los puntos críticos de control que han sido identificados en el Proceso de Ventas.

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad

La Alta Dirección establece en este Manual de la Calidad, implementa a través de la ejecución de los Procesos Clave y mantiene vigente a través de revisiones periódicas en las auditorías internas, una política de la calidad:

“En EN NUESTRA COMPAÑIA fabricamos conexiones industriales para alta presión, y distribuimos tubería, válvulas, bridas y aceros; decididos a cubrir las necesidades de nuestros clientes y partes interesadas con el compromiso de calidad y servicio, a través de procesos de mejora continua que nos ayuden a lograr nuestros objetivos; con el propósito de tener mayor presencia y liderazgo en el mercado al que pertenecemos, todo con base en una planeación estratégica”.

DIRECTOR GENERAL

Emisión: 2016
Revisión 1: Febrero.2017
Vigencia: Diciembre.2020

				Distribuidor Autorizado
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	SGC-MGC-001	Rev.06 Agosto.2019	Página 14	

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad

La Política de la Calidad es comunicada a través de los siguientes medios:

- a) Está disponible para nuestras partes interesadas (clientes, empleados, director, proveedores, parque industrial) en la página de internet y en los dípticos entregados al personal.
- b) Se comunica a través de los medios descritos en el punto anterior, se establece el nivel de entendimiento a través de Auditorías Internas a todo el personal y cómo se aplica en sus actividades dentro de la organización.

5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización:

La Alta Dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se han asignado a través de los Descriptivos de Puesto y Organigrama, los cuales se entregan físicamente a cada uno y se entiendan en toda la organización:

La Alta Dirección asigna estas responsabilidades y autoridades 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 en los Procedimientos;
- c) informar, en particular, a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y sobre las oportunidades de mejora;
- 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.

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Al planificar el Sistema de Gestión de la Calidad, EN NUESTRA COMPAÑIA ha considerado las cuestiones referidas en el Contexto Interno y Externo derivados del análisis de Gestión de Riesgos con base en ISO 31000, así como en los requisitos referidos para las Partes Interesadas y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar en cada proceso 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.

6.1.2 Para la gestión de los riesgos y oportunidades, EN NUESTRA COMPAÑIA ha desarrollado las Matrices de Gestión de Riesgos y Oportunidades, en las cuales se describe:

- a) Las acciones para abordar los riesgos y oportunidades de los procesos declarados en el Sistema de Gestión de la Calidad;
- b) La manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y evaluar la eficacia de estas acciones a través de la revisión y el seguimiento

				Distribuidor Autorizado
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	SGC-MGC-001	Rev.06 Agosto.2019	Página 15	

anual, según le apliquen a cada riesgo identificado y que son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.2.1 EN NUESTRA COMPAÑIA ha establecido los objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad, a través del formato Medición de Objetivos e Indicadores. Este documento presenta de forma anual los objetivos que se plantean por parte de la Dirección General; según la periodicidad establecida y los resultados son presentados durante las Juntas de Revisión por la Dirección.

6.3 Planificación de los cambios

Cuando EN NUESTRA COMPAÑIA determina la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, estos cambios se llevan a cabo de la siguiente forma planificada:

- a) Cuando se requieran cambios en cualquier parte del Sistema de Gestión de la Calidad, se documentan en cada información documentada aplicable: Procedimiento o Manual de la Calidad, donde se establece el motivo de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- b) La integridad del Sistema de Gestión de la Calidad se mantiene cuando los cambios no se realizan de forma aislada y se cambian los siguientes documentos:
 - Cambio del Nivel de revisión del documento.
 - Actualización de Lista Maestra de Información Documentada.
 - La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades, en caso de haber aplicado.
- c) Las consecuencias potenciales de los cambios se establecen en cada documento, en el control de cambios correspondiente.

7. APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

EN NUESTRA COMPAÑIA determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, considerando:

CAPACIDADES Y LIMITACIONES DE LOS RECURSOS INTERNOS EXISTENTES	PROVEEDORES EXTERNOS
<ul style="list-style-type: none"> Se cuenta únicamente con los recursos que se obtienen del cobro de los servicios proporcionados. No se cuenta con inversión extranjera. Se realiza financiamiento con base en créditos bancarios. 	<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de créditos. Relaciones mutuamente benéficas. Cumplimiento en acuerdos pactados en las cotizaciones presentadas. Alianzas estratégicas de cadena de valor.

7.1.2 Personas

EN NUESTRA COMPAÑIA determina en su Organigrama y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su Sistema de Gestión de la Calidad y para la operación y control de sus procesos.

				Distribuidor Autorizado
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	SGC-MGC-001	Rev.06 Agosto.2019	Página 16	

La determinación del personal operativo requerido en cada puesto se realiza por parte del Gerente de Planta y con base en la carga de trabajo, turnos a laborar y maquinaria o equipo disponible. En el caso del personal administrativo, es determinado por el Director General en conjunto con el Gerente de Administración y Control Interno.

7.1.3 Infraestructura

EN NUESTRA COMPAÑIA determina a través de los listados que cada encargado realiza para el control de la infraestructura a su cargo (instalaciones, vehículos, equipo de cómputo y maquinaria operativa), la preservación que se tiene de cada uno; así mismo, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

La infraestructura declarada en los Programas Anuales de Mantenimiento incluye: edificios y servicios asociados, equipos, incluyendo hardware y software y recursos de transporte.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

EN NUESTRA COMPAÑIA determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, a través de la aplicación anual de la Encuesta de Ambiente para la Operación de los Procesos, la cual incluye los factores sociales, psicológicos y físicos.

Los resultados son presentados y analizados en las Juntas de Revisión por la Dirección.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

EN NUESTRA COMPAÑIA determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realiza el seguimiento o la medición con los equipos susceptibles de calibración, para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

Así mismo, se asegura de que los recursos proporcionados:

- a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas en cada etapa del proceso a modo que sea confiable el resultado obtenido.
- b) se mantienen en resguardo para evitar que se dañen y puedan asegurar la idoneidad continua de sus mediciones.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

En EN NUESTRA COMPAÑIA la trazabilidad de las mediciones de los equipos utilizados para la operación, son un requisito y es parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición; por tal motivo el equipo de medición:

- a) se calibra o verifica, o ambas, según las fechas establecidas en el Programa Anual de Calibración, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales, según aplique a cada equipo;
- b) una vez que el equipo ha sido calibrado, el proveedor lo identifica físicamente para determinar su estado;
- c) el equipo se protege contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición;
- d) cuando 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, se

segrega dicho equipo, se identifica físicamente y se revisa con el Gerente de Planta para determinar el tratamiento que se le dará. Los lineamientos específicos se han declarado en el Procedimiento de Control de Calidad.

7.1.6 Conocimientos de la organización

En EN NUESTRA COMPAÑIA, se determinaron los conocimientos, tanto de fuentes internas como externas, necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus productos:

FUENTES INTERNAS	FUENTES EXTERNAS
Conocimientos adquiridos a través de los 10 años de experiencia que tiene la organización.	Normativa aplicable.
Lecciones aprendidas de los fracasos, tanto operativos como administrativos.	Recopilación de conocimientos provenientes de clientes.
Conocimiento compartido del personal Inspector que está en la operación del día a día y logra identificar las áreas de mejora de una forma más práctica.	Actualización y experiencia compartida por parte de nuestros proveedores.
Resultado de las Auditorías Internas que nos ayudan a identificar las oportunidades de mejora en la ejecución de los procesos y los riesgos que se tienen en cada uno.	Conocimientos adquiridos en conferencias, cursos y pláticas impartidas por instituciones externas a EN NUESTRA COMPAÑIA

Estos conocimientos se mantienen y se ponen a disposición del personal a través de Informes de Auditoría, Minutas de Junta de Revisión por la Dirección, entre otras.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, EN NUESTRA COMPAÑIA considera sus conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas, a través de consenso con los Gerentes de Área o con base en los lineamientos establecidos por la alta dirección.

7.2 Competencia

EN NUESTRA COMPAÑIA ha determinado 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 a través de los Descriptivos de Puesto que genera el Proceso de Recursos Humanos.

Se asegura de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia descritas en dichos Descriptivos de Puesto y se evidencian a través de la documentación que se presenta en los Expedientes del Personal.

Con base en las necesidades detectadas internamente, se prepara un Programa Semestral de Capacitación en el cual se busca que el personal adquiera la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las capacitaciones con base en la observación del Gerente inmediato, así como en el reporte de no conformidades que se generan de la realización de sus actividades.

7.3 Toma de conciencia

EN NUESTRA COMPAÑIA se asegura de que, a través de la Filosofía de la Calidad, las personas que realizan el trabajo bajo su control toman conciencia de:

- a) la política de la calidad, a través de su seguimiento en las Auditorías Internas;

- b) los objetivos de la calidad que se han establecido en su proceso y cómo éstos se miden y su resultado presentado en las Juntas de Revisión por la Dirección;
- c) su contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño, el cual se revisa a través del Tratamiento de los Riesgos que cada proceso evalúa;
- d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, las cuales se aplican a través de Acciones Correctivas.

7.4 Comunicación

EN NUESTRA COMPAÑIA determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad, a través las siguientes especificaciones de:

¿Qué comunicar?	¿Quién comunica?	¿Cuándo?	¿A quién?	¿Cómo? (Mecanismos)
Información referente al Sistema de Gestión de la Calidad	Representante del SGC / Director General	Según se aplique: Auditorías Internas, Auditorías Externas, visitas de clientes, revisiones de alguna parte interesada, entre otras.	A todo el personal	Juntas, minutas, trípticos, pizarrones, auditorías internas, revisiones por la dirección, comunicados, por mencionar algunos.
Respuesta a quejas / comunicados / oficios de cualquier parte interesada	Gerente Comercial / Director General / Gerente de Planta	Según se reciba y lo solicite cada una.	A quien corresponda el comunicado.	Según lo requiera la parte interesada: correo, oficio, visita personal, entre otros.
Cumplimiento de Requisitos Legales y Otros Requisitos	Gerente de Planta / Director General	Según se reciba y lo solicite cada una.	A quien corresponda el comunicado.	Seguimiento a especificaciones del solicitante y generar la evidencia que cada uno solicita.

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

En EN NUESTRA COMPAÑIA nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, a través de la Lista Maestra de Información Documentada incluye la información documentada requerida por esta Norma Internacional, así como la información documentada que nosotros hemos determinado como necesaria para la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

7.5.2 Creación y actualización

					Distribuidor Autorizado
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD				
	SGC-MGC-001	Rev.06 Agosto.2019		Página 19	

Para definir los lineamientos para crear y actualizar la información documentada, EN NUESTRA COMPAÑIA ha desarrollado el Procedimiento de Información Documentada en la cual se describe los controles para la siguiente información:

- a) la identificación y descripción
- b) el formato y los medios de soporte (determinados en la Lista Maestra de Información Documentada);
- c) la revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación

7.5.3 Control de la información documentada

7.5.3.1 La información documentada requerida por el Sistema de Gestión de la Calidad y por esta Norma Internacional se controlan a través de la Lista Maestra de Información Documentada para asegurarse de que esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite y esté protegida adecuadamente.

7.5.3.2 Así mismo a través de la Lista Maestra de Información Documentada, para el control de la información documentada, se han determinado los siguientes controles:

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

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

EN NUESTRA COMPAÑIA planifica con base en el Pedido Interno, el Gerente de Planta programa la producción conforme van llegando cada uno, generando las Ordenes de Producción determinando fecha de inicio y fecha programada de entrega; implementa a través del Procedimiento de Producción y controla los subprocesos a través de los Instructivos de Corte; Máquinas Convencionales, CNC, Roscadora, Enderezado y Corte de Alambre; Gancho de Alambre, para cumplir y determinar los requisitos para la provisión de producto y servicios y se establecen los criterios para dichos procesos operativos y la aceptación de los productos y servicios.

El Procedimiento de Producción y los Instructivos establecen:

- a) Los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de cada pedido del cliente;
- b) Los controles de acuerdo con los criterios establecidos por EN NUESTRA COMPAÑIA y los especificados por el cliente;
- c) La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada declarada en cada uno para:
 - 1) Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;
 - 2) Demostrar la conformidad de los productos con sus requisitos.

EN NUESTRA COMPAÑIA controla los cambios planificados a través de los Pedidos Internos y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones inmediatas para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

				Distribuidor Autorizado
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	SGC-MGC-001	Rev.06 Agosto.2019	Página 20	

En EN NUESTRA COMPAÑIA los lineamientos para la comunicación con los clientes se ha establecido en el Procedimiento de Ventas el cual incluye:

- a) La información relativa a los productos y servicios que pueden ofrecer;
- b) Tratar las consultas, los contratos o los pedidos,
- c) Mecanismos para obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo sus quejas;
- d) Manipular o controlar la propiedad del cliente.
- e) Establecer los requisitos establecidos por el cliente para las acciones de contingencia durante la ejecución de las actividades.

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, EN NUESTRA COMPAÑIA, a través del Proceso de Ventas, se asegura de cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece y que los requisitos se definen, incluyendo:

- 1) Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;
- 2) Aquellos considerados necesarios por la organización.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

8.2.3.1 EN NUESTRA COMPAÑIA se asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes y los establece en una Cotización; para dicho fin, se lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, donde se incluyen, según el caso:

- 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;
- 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.

EN NUESTRA COMPAÑIA se asegura de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente y confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente proporcione una declaración documentada de sus requisitos.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

EN NUESTRA COMPAÑIA, S.A. DE C.V., se asegura de que si en el momento de la producción hay algún cambio por parte del cliente, este lo envíe por correo electrónico; una vez que se recibe por parte del Proceso de Ventas, se revisa y se turna con el Director General y el Gerente de Planta; de forma consensuada, se revisa el caso y se toma una decisión con base en el grado de avance; con estas actividades las personas pertinentes son conscientes de los requisitos modificados. Los lineamientos se establecen en el Procedimiento de Producción.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios (NO APLICA)

En EN NUESTRA COMPAÑIA, S.A. DE C.V., nuestra principal actividad es la de fabricación de conexiones industriales para alta presión, y distribución de tubería, válvulas, bridas y aceros, desde

				Distribuidor Autorizado
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	SGC-MGC-001	Rev.06 Agosto.2019	Página 21	

la detección de necesidades del cliente a través del proceso Ventas y a través del formato de Orden de Compra (emitida por el cliente), o bien con el plano en caso de que aplique, y se revisa toda la información requerida por el cliente.

Los productos que generamos son de línea, por lo que no se cuenta con un proceso específico de ingeniería donde se desarrollen piezas bajo diseño; las adecuaciones son cambios de dimensión, aleaciones y características técnicas generales que no afectan el diseño general.

8.4 Control de los procesos, producto y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

EN NUESTRA COMPAÑIA, a través del Proceso de Compras, se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos y determina los controles a aplicar a los procesos, producto y servicios suministrados externamente cuando:

- a) Los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios;
- b) Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de EN NUESTRA COMPAÑIA;
- c) Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la Alta Dirección.

EN NUESTRA COMPAÑIA, a través del Proceso de Compras/Logística, determina y aplica 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; se plasman en la Evaluación de Proveedores y de cualquier acción necesaria que surja de dichas evaluaciones.

8.4.2 Tipo y alcance del control

EN NUESTRA COMPAÑIA se asegura de que los procesos, producto y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa su capacidad para entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.

Por tal motivo, EN NUESTRA COMPAÑIA se asegura de:

- a) Que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su Sistema de Gestión de la Calidad, a través de su identificación en la Secuencia e Interacción de Procesos y la Evaluación de Proveedor respectiva;
- b) Se definen los controles que pretende aplicar al proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes:
 - Tener en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente y en la capacidad de EN NUESTRA COMPAÑIA de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
 - Revisar la eficacia de dichos controles aplicados por el proveedor externo;
- c) Determinar en la Ficha de Proveedor la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

8.4.3 Información para los proveedores externos

EN NUESTRA COMPAÑIA se asegura de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo. Una vez definidos, se comunican al proveedor externo a través de la Ficha de Proveedor, la cual establece para cada uno:

- a) Los procesos, productos y servicios a proporcionar;

					Distribuidor Autorizado
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD				
	SGC-MGC-001	Rev.06 Agosto.2019		Página 22	

- b) La aprobación de:
 - Productos y servicios;
 - Métodos, procesos y equipos;
 - La liberación de productos y servicios;
- c) La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas;
- d) Las interacciones del proveedor externo con EN NUESTRA COMPAÑIA;
- e) El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización;
- f) Las actividades de verificación o validación que EN NUESTRA COMPAÑIA, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

EN NUESTRA COMPAÑIA implementa la producción y provisión del servicio a través del Procedimiento de Producción e Instructivos bajo condiciones controladas, las cuales incluyen, cuando sea aplicable:

- a) La disponibilidad de Instructivos que definen las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar y los resultados a alcanzar;
- b) La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados, los cuales se documentan a través del Programa Anual de Calibración, Control de Verificaciones y los certificados emitidos por los laboratorios acreditados.
- c) La implementación de actividades de seguimiento y medición (Gestión de riesgos y reportes específicos) en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;
- d) El uso de materiales e insumos para proteger las piezas una vez fabricadas y que dependerán del tamaño, peso y disposiciones específicas del cliente;
- e) La designación de personas competentes, según la máquina a trabajar;
- f) La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados en el proceso de producción y sub procesos **(NO APLICA) - En EN NUESTRA COMPAÑIA, S.A. DE C.V.,** los servicios que realizamos son factibles de evaluar en sus características en cada etapa del proceso, desde el proceso de Ventas, a fin de asegurar el cumplimiento de los requerimientos del cliente desde la recepción del Pedido Interno o documento afín, durante la prestación del servicio a través de los sub procesos (Corte; Máquinas Convencionales; CNC; Roscadora; Enderezado y Corte de Alambre; Gancho de Alambre), los cuales a través de las Ordenes de Producción según el sub proceso que se realice, se da certeza que durante cada etapa de la producción se están cumpliendo con los requisitos del cliente y con la entrega de los Certificados de Calidad, se recibe de satisfacción el producto solicitado. Por lo tanto, no aplica la validación o revalidación de los procesos a nuestra organización.
- g) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega, las cuales se determinan en el requisito 8.6.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

En EN NUESTRA COMPAÑIA el Inspector de Control de Calidad pasará a inspeccionar el subproceso para liberar el producto, cuando su subproceso sea el último para su liberación; así mismo, revisa de forma intermitente durante el desarrollo de cada Orden de Producción, según corresponda, cerciorándose de que el formato de Orden de Producción está siendo llenado correctamente y cotejando con las piezas físicamente; con esto se asegura la identificación del

				Distribuidor Autorizado
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	SGC-MGC-001	Rev.06 Agosto.2019	Página 23	

estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio y Pedido Interno (o documento afín) proporcionada por el cliente. Los controles aplicables en cada subproceso se establecen en el Procedimiento de Control de Calidad.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

EN NUESTRA COMPAÑIA cuida la propiedad perteneciente a los clientes (*datos personales, planos, dibujos, entre otros*) o proveedores externos (*datos personales*) mientras esté bajo su control o estén siendo utilizados.

EN NUESTRA COMPAÑIA identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente y del proveedor suministrados para su utilización o incorporación dentro de la elaboración del producto a través del Aviso de Privacidad disponible para todos los clientes en la página web: Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, informa de ello al cliente con un formato libre donde especifique el bien que se deterioró, perdió o cualquier acción de deterioro y la acción a seguir; el Gerente de Planta el registro de la notificación al cliente.

8.5.4 Preservación

EN NUESTRA COMPAÑIA preserva las salidas de los pedidos del cliente, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos; esta preservación se establece en el Procedimiento de Almacén e incluye:

- a) **Identificación:** Por la naturaleza de los productos, la identificación se conserva por No. De Pedido Interno.
- b) **Manejo:** Según el tipo de material, se utilizan cajas de plástico, cajas de cartón, carritos, entre otros.
- c) **Embalaje:** Depende del tipo de producto y cuando aplique; se podrá utilizar playo, cajas de cartón, tarima, entre otros.
- d) **Almacenamiento:** Según se va trabajando, se va entregando.
- e) **Protección:** Cuando es terminado y dependiendo de la pieza: playo, caja de cartón, playo, tarima, entre otros.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

EN NUESTRA COMPAÑIA cumple con los requisitos que establece el cliente post entrega de los servicios que ofrece a través de un certificado de calidad, que garantiza la calidad de los materiales y que cumplan en especificaciones químicas, físicas y mecánicas, acorde con los términos, condiciones y especificaciones establecidas en la cotización y Orden de compra del cliente, y responde por los defectos que resulten de los trabajos.

8.5.6 Control de los cambios

EN NUESTRA COMPAÑIA, detalla en la Orden de Producción todos aquellos cambios generados ya iniciados los sub procesos, para asegurarse del cumplimiento en la conformidad con los requisitos y no exista confusión para el desarrollo de los mismos.

EN NUESTRA COMPAÑIA conserva las Órdenes de Producción las cuales describen 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

				Distribuidor Autorizado
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD			
	SGC-MGC-001	Rev.06 Agosto.2019	Página 24	

EN NUESTRA COMPAÑIA implementa las disposiciones planificadas en la Orden de Producción, en las etapas adecuadas de cada subproceso y según lo especificado en el Procedimiento de Control de Calidad, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.

La liberación de los productos y servicios al cliente no se llevan a cabo hasta que se han completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas y se documentan con la firma del Inspector de Control de Calidad y la especificación en Observaciones que se trata de un producto terminado, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.

EN NUESTRA COMPAÑIA conserva el formato de Liberación final producción, proveedor en el cual se establece la liberación de los productos y servicios con los criterios de aceptación y la trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

8.7 Control de las salidas no conformes

8.7.1 EN NUESTRA COMPAÑIA se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada según las acciones establecidas en el Procedimiento de No Conformidad.

EN NUESTRA COMPAÑIA toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad. Esto se aplica también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los trabajos realizados, durante o después de la entrega al cliente.

Según la naturaleza de la salida no conforme y como lo establezca el Gerente de Planta y/o Inspector de Control de Calidad, o quien haya participado en el análisis se definen una o más de las siguientes acciones:

- a) Corrección;
- b) Separación, contención, devolución o suspensión de productos y servicios;
- c) Información al cliente;
- d) Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes y se registran en el formato de Reporte de No Conformidad, siempre y cuando el cliente no proporcione un formato en particular para dicho reporte.

8.7.2 El formato de Reporte de No Conformidad, contiene información concerniente a:

- a) Descripción de la no conformidad
- b) Descripción las acciones tomadas;
- c) Descripción todas las concesiones obtenidas (en caso de aplicar);
- d) Identifica la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

					Distribuidor Autorizado
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD				
	SGC-MGC-001	Rev.06	Agosto.2019	Página 25	

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

EN NUESTRA COMPAÑIA determina:

- a) En los indicadores declarados para cada proceso, qué necesita seguimiento y medición.
- b) Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos, según lo determinado en los indicadores.
- c) El seguimiento y la medición a través de las Juntas de Revisión por la Dirección y las Auditorías Internas y Externas.
- d) A través de las Juntas de Revisión por la Dirección, se analizan y evalúan los resultados del seguimiento y la medición.

La evaluación el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad se obtienen de la ponderación de todos los indicadores declarados.

9.1.2 Satisfacción del cliente

EN NUESTRA COMPAÑIA realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas a través del cumplimiento de cuotas de mercado (presupuesto anual) la cual se analiza por mes. Mensualmente el Director General, realiza el resumen con el concentrado de los resultados obtenidos.

En el caso de las quejas, éstas se atienden por parte del Gerente de Planta de inmediato y según proceda.

9.1.3 Análisis y evaluación

EN NUESTRA COMPAÑIA analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición a través de las Juntas de Revisión por la Dirección y las Auditorías Internas y Externas.

Los resultados del análisis se utilizan 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.

9.2 Auditoría Interna

9.2.1 EN NUESTRA COMPAÑIA lleva a cabo auditorías internas según lo establecido en el Programa Anual de Auditorías para proporcionar información acerca de si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- a) Es conforme con:
 - 1) Los requisitos propios de EN NUESTRA COMPAÑIA para su Sistema de Gestión de la Calidad;
 - 2) Los requisitos de esta Norma Internacional;
- b) Se implementa y mantiene eficazmente.

9.2.2 EN NUESTRA COMPAÑIA planifica, establece, implementa y mantiene un Programa Anual de Auditorías que incluye la frecuencia, los métodos, las responsabilidades y los requisitos de planificación; durante su ejecución se utilizan Listas de Verificación, que tienen en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a EN NUESTRA COMPAÑIA y los resultados de las auditorías previas.

El ejercicio de Auditoría interna incluye:

- a) Los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría;

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD															
	SGC-MGC-001				Rev.06 Agosto.2019				Página 26				Distribuidor Autorizado			

- b) Selección de los auditores para llevar a cabo auditorías que aseguren la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- c) Los resultados de las auditorías a través del Informe de Auditoría;
- d) El Plan de Acciones Correctivas para realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

En EN NUESTRA COMPAÑIA la alta dirección revisa el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización según la planificación que se muestra a continuación, donde se asegura la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización:

ACTIVIDAD	E		F		M		A		M		J		J		A		S		O		N		D	
	1a	2a	1a	2a	1a	2a	1a	2a	1a	2a	1a	2a	1a	2a	1a	2a	1a	2a	1a	2a	1a	2a	1a	2a
JUNTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN																								

Nota: En caso de haber algún cambio en las fechas establecidas en el calendario, se realizará la justificación en la Minuta de Junta de Revisión por la Dirección documentada.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

En la Minuta de Junta de Revisión por la Dirección se documenta la siguiente información:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad;
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:
 - La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 - El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
 - El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
 - Las no conformidades y acciones correctivas;
 - Los resultados de seguimiento y medición;
 - Los resultados de las auditorías;
 - El desempeño de los proveedores externos;
- d) La adecuación de los recursos;
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- f) Las oportunidades de mejora.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen 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.

	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD				
	SGC-MGC-001	Rev.06	Agosto.2019	Página 27	

Distribuidor Autorizado

Distribuidor Autorizado

10. MEJORA

10.1 Generalidades

EN NUESTRA COMPAÑIA determina, a través de *Acciones de Contención*, y selecciona las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente a través de la Matriz de Riesgos establecida para cada proceso.

Dichas *Acciones de Contención* incluyen:

- Mejora de los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como las consideraciones de las necesidades y expectativas futuras;
- Corrección, prevención o reducción los efectos no deseados identificados;
- Mejora del desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

10.2 No conformidad y acción correctiva

10.2.1 Cuando ocurra una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas (según proceda), EN NUESTRA COMPAÑIA a través de su formato de Acción Correctiva, establece:

- Cómo reaccionar ante la no conformidad y, cuando se aplicable:
 - Tomar acciones para controlarla y corregirla;
 - Hacer frente a las consecuencias;
- 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:
 - La revisión y el análisis de la no conformidad;
 - La determinación de las causas de la no conformidad;
 - La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;
- Implementar cualquier acción necesaria;
- Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;
- Si fuera necesario, actualizar en el proceso aplicable los riesgos y oportunidades determinados; y
- Si fuera necesario, hacer cambios al Sistema de Gestión de la Calidad.

10.3 Mejora continua

EN NUESTRA COMPAÑIA mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad a través del seguimiento de su Matriz de Riesgo, resultados de Auditorías Internas y Externas y la aplicación de las acciones correctivas pertinentes.

EN NUESTRA COMPAÑIA considera 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.

					Distribuidor Autorizado
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD				
	SGC-MGC-001	Rev.06	Agosto.2019	Página 28	

11. CONTROL DE CAMBIOS

Fecha	Versión	Consecuencias potenciales de los cambios	Solicitó	Aplicó
Junio.2016	01	Actualización de la información para recibir Auditoría de Certificación ISO 9001:2008.	Gerente de Administración de Calidad	Gerente de Administración de Calidad
Febrero.2017	02	Actualización de la estructura y la información para homologarla a los requisitos de ISO 9001:2015. En caso de no contemplar todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, podríamos incurrir en una no conformidad por incumplimiento. Al realizar los cambios, no se notifiquen a los involucrados y se esté trabajando con información obsoleta. Falta de entendimiento por parte del personal.	Gerente de Calidad	Gerente de Calidad
Agosto.2017	03	Comentarios de mejora derivados de la Auditoría de Transición a ISO 9001:2015. En caso de no actualizar los comentarios de mejora se puede incurrir en incumplimientos al Sistema de Gestión de Calidad que deriven en No Conformidades e incumplimiento a los objetivos establecidos por la alta dirección.	Gerente de Calidad	Gerente de Calidad
Mayo.2018	04	Actualización de puestos, revisión general del Manual de la Calidad. En caso de no actualizar los puestos, habría una incongruencia con la información que se maneja actualmente en Recursos Humanos; así mismo, con base en los cambios que ha habido en la organización, algunas actividades cambiaron y se tiene que hacer la referencia en el presente Manual de la Calidad.	Representante SGC	Representante SGC
Enero.2019	05	Actualización de puestos, revisión general del Manual de la Calidad. En caso de no actualizar los puestos, habría una incongruencia con la información que se maneja actualmente en Recursos Humanos; así mismo, con base en los cambios que ha habido en la organización, algunas actividades cambiaron y se tiene que hacer la referencia en el presente Manual de la Calidad.	Representante SGC	Representante SGC

					Distribuidor Autorizado
	MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD				
	SGC-MGC-001	Rev.06	Agosto.2019	Página 29	

Agosto.2019	06	Se agrego frecuencia para revisión y seguimiento para las Matrices de Riesgos y Oportunidades	Representante SGC	Representante SGC
-------------	----	---	-------------------	-------------------

CONFIDENCIAL