



Centro de
Especializaciones
Noeder



Florida
Global
University

Diplomado de Especialización

IMPLEMENTADOR Y AUDITOR INTERNO DE CALIDAD – ISO 9001

CICLO REGULAR

MÓDULO III

CLASE 05

INTERPRETACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA
NORMA ISO 9001:2015

Ing. Said Rodriguez Lopez



8.1 Planificación
y control
operacional

8.2 Requisitos
para los productos
y servicios

8.3 Diseño y
desarrollo

8.4 Control de los
procesos, productos
y servicios
suministrados
externamente

8.5 Control
operacional

8.6 Liberación

8.7 Control de
salidas no
conformes

Requisito 7



Operación

8.1 Planificación y control operacional

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

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

Como hacerlo

Reuniones de planeación

Seguimiento en ventas

Seguimiento en producción



Requisito 8



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

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

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

Cómo hacerlo

Minutas de operaciones

Minutas de comercial



Requisito 8



8.2 Requisitos para los productos y servicios

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

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

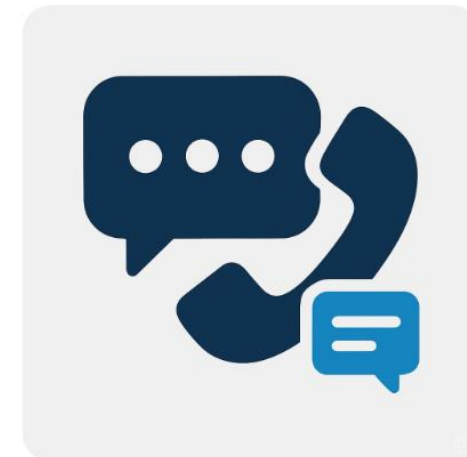
Como hacerlo

Pedidos internos

Orden de compra del cliente

Planos del cliente

Planos conforme a norma



Requisito 8



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

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



Requisito 8

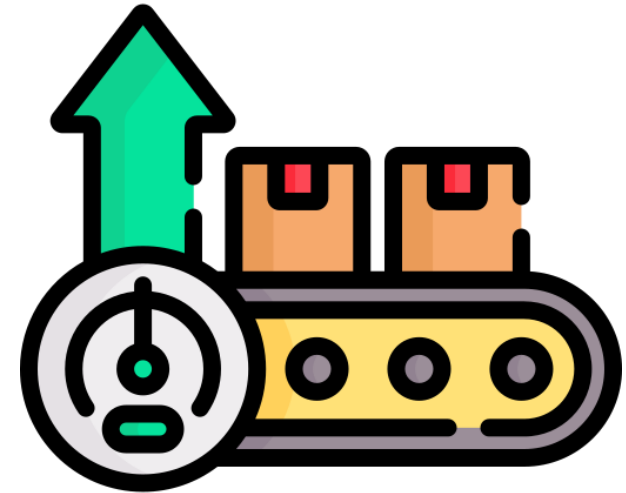


8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

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

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

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



Requisito 8



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

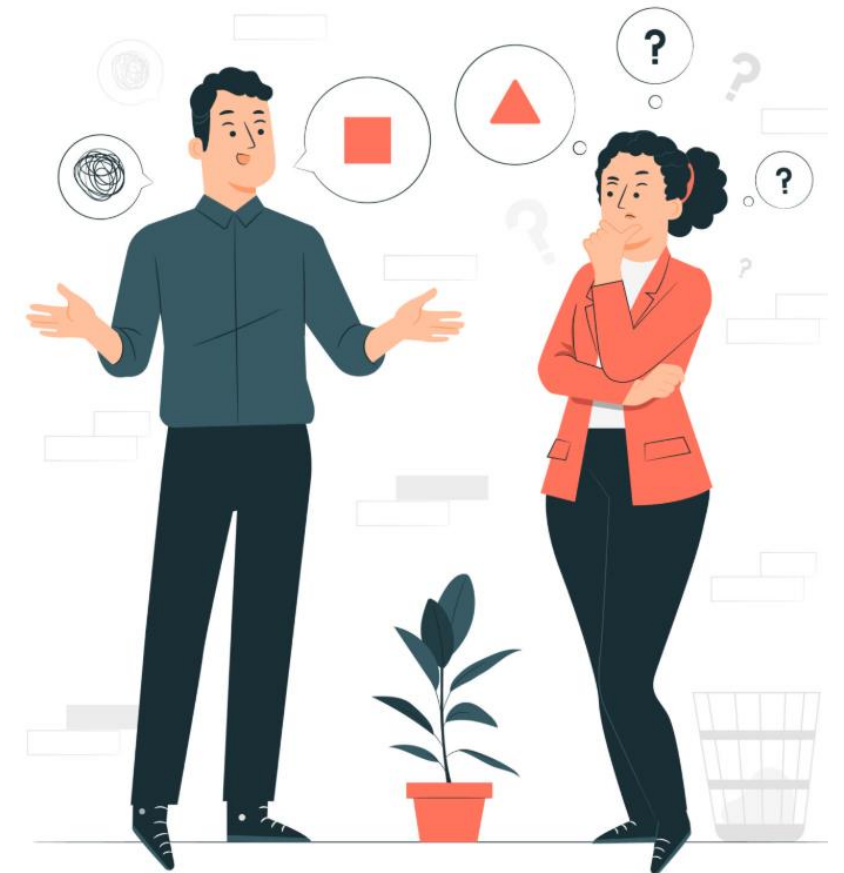
La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.

NOTA En algunas ocasiones, como las ventas por internet, es irrealizable llevar a cabo una revisión formal para cada pedido.

En su lugar la revisión puede cubrir la información del producto pertinente, como catálogos.

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

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



Requisito 8



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

8.3.1 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:

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



Requisito 8



- 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.



Requisito 8



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:

- los requisitos funcionales y de desempeño;
- la información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;
- los requisitos legales y reglamentarios;
- normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;
- 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.

¿Cumple con los Elementos de entrada?

Planos, dibujos, diseños previos ✓
Objetivo o Funcionalidad ✓
Materiales ✓
Tiempos de Producción ✓
Costos ✓
Competencia ✓
Empaque ✓

VERIFICACIÓN



Requisito 8



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

- cumplen los requisitos de las entradas;
- son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;
- incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;
- 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.



Requisito 8



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.

Evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas en el producto ya entregado o servicio prestado.





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



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:

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



Requisito 8



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.



8.4.2 Tipo y alcance del control

La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.

La organización debe:

- a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;
- b) definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;
- c) tener en consideración:
 - ✓ el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
 - ✓ la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;
- d) determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.



8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.

Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

a) la disponibilidad de información documentada que defina:

1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;

2) los resultados a alcanzar;

b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;

c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios aceptación para los productos y servicios;



Requisito 8



- d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;
- e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;
- f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;
- g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
- h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.



Requisito 8



8.5.2 Identificación y trazabilidad

La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.

La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.

La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.





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.



Requisito 8



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:

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



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.

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.



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.

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

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

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



8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que:

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



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.





8.4.2 Tipo y alcance del control

La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.

La organización debe:

- a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad;
- b) definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;
- c) tener en consideración:
 - ✓ el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
 - ✓ la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;
- d) determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.



8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.

Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

a) la disponibilidad de información documentada que defina:

1) las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;

2) los resultados a alcanzar;

b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;

c) la implementación de actividades de seguimiento y medición 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 la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;
- e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;
- f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;
- g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
- h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.



8.5.2 Identificación y trazabilidad

La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.

La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.

La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.



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.



Requisito 8



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:

- a) los requisitos legales y reglamentarios;
- b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios;
- c) la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios;
- d) los requisitos del cliente;
- e) 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 fletora y se cuente con la guía.
5. Nuestro producto tiene un plazo de 1 año de garantía para sectores de comercialización.
6. Nuestros productos tienen garantía de que soportan alta presión ya que se realizan pruebas de líquidos penetrantes, HIC y destructivas

Requisito 8



8.5.6 Control de los cambios

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

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

DATOS				NO. FOLIO
Fecha	2024-09-04			10326
Cliente	*ACEROS Y FIERROS			
O.C. Cliente	JE500817			
Agente	Lizeth Morelos Maturano			REVISIÓN
Condición de Pago	10 días de crédito	Método de pago		
Certificado	No	Fecha de entrega	2024-09-05	0
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"	0439D JJ		\$2,685.00
2	1.00	KGS	D200090	BARRA REDONDA F316/F316L 1/2"	0439 P		\$225.00
3	1.00	PZA	P901251	FIGURA 8 RF 150# 515-70N 2"	0439 INS		\$52,380.00
4	1.00	PZA	S801350	BRIDA 10° CALIBRADA X52A BORE 7.80" 150# SA-105N TIPO 1	M2 JJ		\$7,500.00

DATOS				NO. FOLIO
Fecha	2024-09-04			10326
Cliente	*ACEROS Y FIERROS			
O.C. Cliente	JE500817			
Agente	Lizeth Morelos Maturano			REVISIÓN
Condición de Pago	10 días de crédito	Método de pago		
Certificado	No	Fecha de entrega	2024-09-05	1
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"	0439D JJ PRUEBA HIC		\$2,685.00
2	1.00	KGS	D200090	BARRA REDONDA F316/F316L 1/2"	0439 P PRUEBA HIC		\$225.00
3	1.00	PZA	P901251	FIGURA 8 RF 150# 515-70N 2"	0439 INS		\$52,380.00
4	1.00	PZA	S801350	BRIDA 10° CALIBRADA X52A BORE 7.80" 150# SA-105N TIPO 1	M2 JJ		\$7,500.00

Requisito 8



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.

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	Cantida d	Disposición 2	Cantidad	Cantidad
001-2023 IC	21/08/2023	PIPETA BRIDADA RF 150#SA-105N PLANO DE 1-1/2" SCH-40/STD	D-006	LONGITUD. FT	7556	7556-1	2	MATUTINO	TCONP-05	EDUARDO	Inspección Proceso	Interno	TUBERIA Y PRODUCTOS DEL NORTE	Convencionales	LONGITUD DE PIEZAS POR DEBAJO DE LAS ESPECIFICACIONES DEL PLANO	JOSUE CRUZ	Auxiliar de Control de Calidad	DESVIACIÓN	1	RETRABAJO	1	2
002-2023 IC	20/08/2024	BRIDA WN RF 150#SA-105N SCH-40/STD 4"	D-002	MATERIAL NO IDENTIFICADO	7557	9363-3	1	MATUTINO	TCONP-06	JUAN	Inspección Proceso	Interno	MAQUINAS ESPECIALES	CNC	SE 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	TCONP-07	BERNARDO	Inspección Proceso	Interno	TANQUES PRETROLEROS	Convencionales	ROSCA INCOMPLETA	JOSUE CRUZ	Auxiliar de Control de Calidad	RETRABAJO	20	DESVIACIÓN	16	36
004-2023 IC	20/05/2024	CODO 90° SW 6000#SA-105 2"	D-005	DIAMETRO EXT. FT	7559	9791-1	2	MATUTINO	TCONP-08	JUAN	Inspección Proceso	Interno	IMSICA	CNC	EL DIAMETRO ESTA BAJO POR 0.20 MM	JOSUE CRUZ	Auxiliar de Control de Calidad	CHATARRA	1	RETRABAJO	1	1
005-2023 IC	20/04/2024	BRIDA BLRF 150# F316/F316L 20"	D-006	LONGITUD. FT	7560	9887-2	2	MATUTINO	TCONP-09	EDUARDO	Inspección Proceso	Interno	TEXTILASA	Corte de Materia Prima	EL ESPESOR DEL TOCHO NO FUE EL CORRECTO	JOSUE CRUZ	Auxiliar de Control de Calidad	RETRABAJO	2			2

Requisito 8



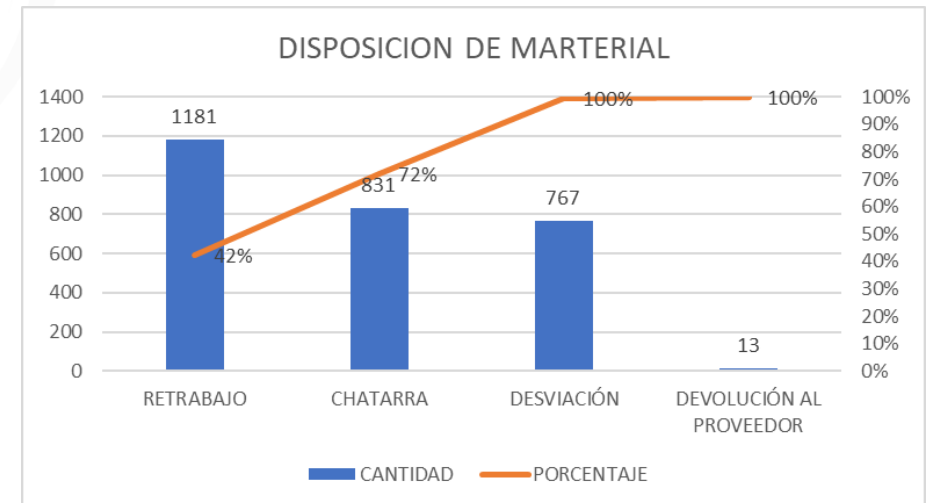
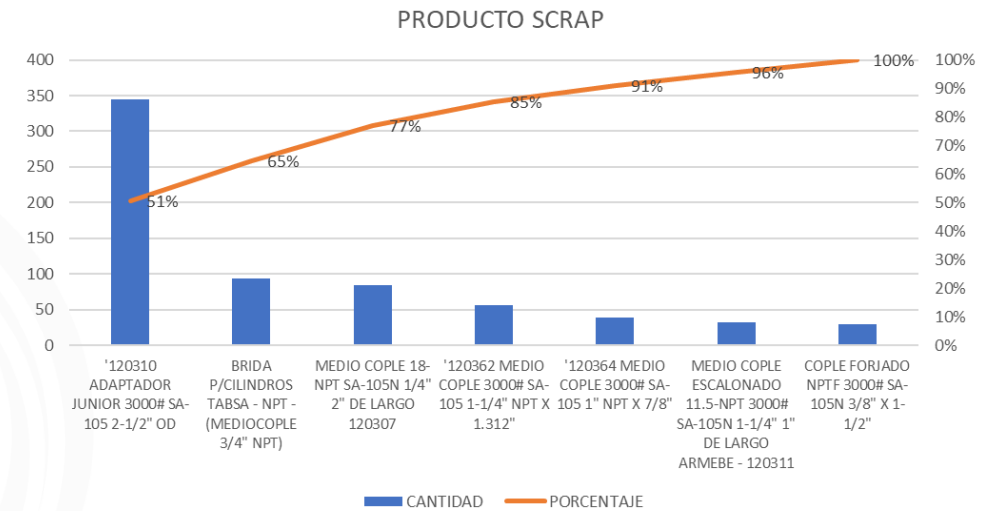
La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

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

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

8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que:

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



Requisito 8



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			
										Mes: Enero 2024
PROCESO	OBJETIVO	INDICADOR	FRECUENCIA	META	ACCIÓN CORRECTIVA	FORMULA				CUMPLIMIENTO
RECURSOS HUMANOS	Mantener el personal competente y la plantilla autorizada para su operación a un 95% en el presente año	Cumplimiento programa de capacitación	Mensual	95%	<95%	Total de capacitaciones programadas	1	Total de capacitaciones realizadas	0	0%
		Cumplimiento plantilla autorizada	Mensual	95%	<95%	Total de plantilla autorizada	117	Total de plantilla cubierta	112	96%
		Índice de rotación de personal (empleados)	Mensual	5%	>5%	Total de Plantilla de empleados (inicio del periodo evaluado)	111	Total de empleados desvinculados de la empresa (final del periodo evaluado)	4	4%
MANTENIMIENTO	Mantener en buenas condiciones la maquinaria al menos en un 90% en el presente año	Cumplimiento programa de Mantenimiento	Mensual	90%	<90%	Total de mantenimientos preventivos programados	64	Total de M.P realizados	64	100%
		Mantenimiento correctivo	Mensual	90%	<90%	Total de mantenimientos correctivos solicitados	77	Total de M.C realizados	71	92%

Requisito 9



9.1.2 Satisfacción del cliente

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




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

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

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

PROVEEDOR:		FECHA:	
CONTACTO:			

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

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



9.1.3 Análisis y evaluación

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

Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:

- a) la conformidad de los productos y servicios;
- el grado de satisfacción del cliente;
- el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- el desempeño de los proveedores externos;
- 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

Competencia de auditor

Auditoria por procesos



9.2.2 La organización debe:

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

Ejemplo de un informe de auditoría



9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

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

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

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

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;

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

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

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

Requisito 9



9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

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

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

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

Ejemplo de una revisión por la dirección



10 Mejora 10.1 Generalidades

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

Éstas deben incluir:

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

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

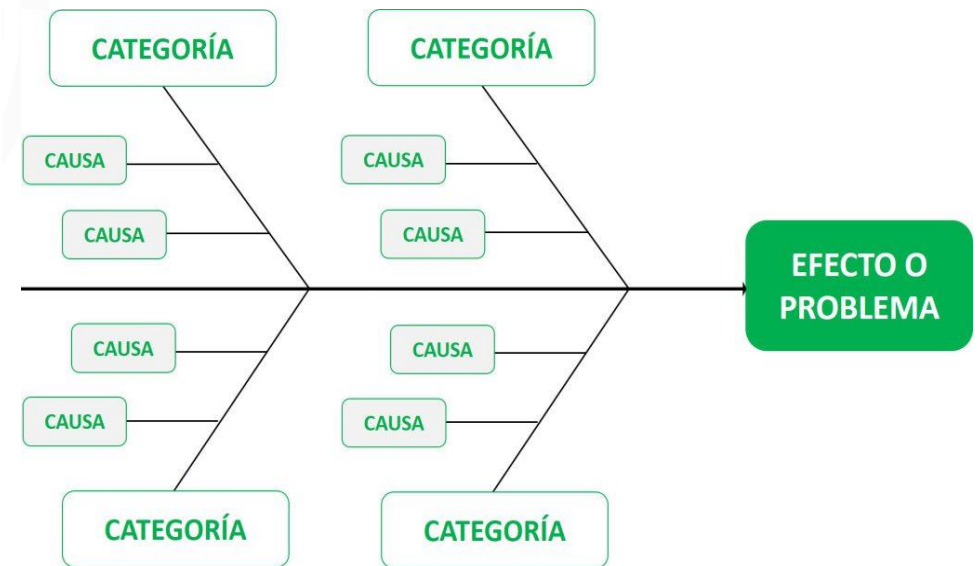


10.2 No conformidad y acción correctiva

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

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

- b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
 - 1) la revisión y el análisis de la no conformidad;
 - 2) la determinación de las causas de la no conformidad;
 - 3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir;



Requisito 10



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

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

10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de:

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

Proceso de análisis de causa raíz





10.3 Mejora continua

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

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

Fecha de elaboración: 27/12/2023

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

Líder: Said Rodríguez

Equipo: líderes de procesos

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

Inicio del proyecto: jue, 01/02/2024
Semana para mostrar: 1

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

¡Gracias!



Centro de
Especializaciones
Noeder

Conéctate con nuestra comunidad

