

AUDITORÍA DE
RECERTIFICACIÓN
RE-02#
del
Sistema de Gestión de Calidad
NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015
de
EL NERVIÓN, S. A. DE C. V.
NER - 1181

DATOS GENERALES DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre del contacto:	Juana Perez Hernandez Comité de Calidad		
Correo electrónico:	comite@nervion.com.mx armando.maya@nervion.com.mx		
Teléfono:	(55) 2169-0470 CELULAR 55 3566 9870		
Fecha de Inicio de auditoría:	16 de marzo de 2021	Fecha de término de auditoría:	19 de marzo de 2021
Hora de Inicio de auditoría:	9:00	Hora de término de auditoría:	18:00
Modalidad de la auditoría:	Sitio	Uso de ICT	X

TIPO DE AUDITORÍA

Conjunta:		N/A	Combinada:		N/A	Integrada:		N/A
-----------	--	-----	------------	--	-----	------------	--	-----

AUDITORES ASIGNADOS

Auditor Líder:	Quím. María Yolanda Mejía Gómez
Equipo Auditor:	N/A
Experto Técnico:	N/A

OBJETIVOS DE AUDITORÍA

Marcar dando doble clic sobre el recuadro acorde al tipo de evento	
Recertificación o Renovación	<ul style="list-style-type: none"> Confirmar la conformidad y eficacia continua del sistema de gestión en su conjunto, así como su pertinencia y aplicabilidad continuas de acuerdo con el alcance de la certificación. Evaluar el cumplimiento continuo de todos los requisitos de la norma del sistema de gestión pertinente u otro documento normativo, legal, reglamentario y contractual. Identificar, cuando sea aplicable, las áreas de mejora potencial del SG, evaluando las mismas con el fin de reforzar el desempeño global. Dar seguimiento a la efectividad de las acciones tomadas de las no conformidades menores, detectadas en la auditoría anterior cuando aplique. <input type="checkbox"/>

CRITERIOS DE AUDITORÍA

Norma o estándar:	ISO 9001:2015 <input checked="" type="checkbox"/> ISO 14001:2015 <input type="checkbox"/> OHSAS 18001:2007 <input type="checkbox"/> ISO 22000:2005 <input type="checkbox"/> ISO 37001:2016 <input type="checkbox"/> ISO 27001: 2013 <input type="checkbox"/> ISO 45001:2018 <input type="checkbox"/> ISO 22000:2018 <input type="checkbox"/> ISO 50001:2018 <input type="checkbox"/> HACCP <input type="checkbox"/>
Requisitos Legales Aplicables, tomados como referencia para la presente auditoría:	<input checked="" type="checkbox"/> Los Requisitos legales se encuentran descritos a detalle en el plan de auditoría
Relativos a la organización:	<input checked="" type="checkbox"/>
Procedimientos y manuales definidos por la organización	<input checked="" type="checkbox"/>
Políticas	<input checked="" type="checkbox"/>
Controles Operacionales	<input checked="" type="checkbox"/>
La auditoría se basa en un proceso de muestreo de la información disponible, por lo que existe un elemento de incertidumbre asociado a dicho proceso.	

CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE AUDITORÍA

No se cumplió:		Sí se cumplió:	X
Descripción del incumplimiento: (Objetivos, alcance, sitios, etc.)			

Acciones tomadas derivadas del incumplimiento:

Eliminar este apartado en auditorías de certificación.

CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO DE USO DE MARCA / LOGOTIPO DE ATR POR LA ORGANIZACIÓN

No cumple:		Sí cumple:	X	No lo utiliza:
------------	--	------------	---	----------------

Descripción del incumplimiento:

Acciones tomadas derivadas del incumplimiento:

ABREVIATURA EMPLEADA PARA LA CLASIFICACIÓN DE HALLAZGOS

C = Conforme / Cumplimiento	NC-M = No Conformidad Mayor	NC-m = No Conformidad menor	N/A = No aplica para la versión y/o SG
-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	--

Estimado cliente, la información contenida en esta sección (alcance, productos, servicios, direcciones, códigos postales, etc.), será utilizada para emitir sus documentos de certificación (certificado y anexo del certificado), motivo por el cual le solicitamos de la manera más atenta la apruebe, cabe mencionar que no podrá solicitar modificaciones posteriormente.

ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN APROPIADO Y ACORDADO CON EL CLIENTE

Diseño y manufactura de especialidades en recubrimientos; distribución de equipos y complementos para la aplicación de pintura

**DETALLE DEL ALCANCE CERTIFICADO
LUGARES DENTRO DEL ALCANCE DEL SG.**

DIRECCIÓN	PROCESO(S), ACTIVIDAD(ES), PRODUCTO(S) Y/O SERVICIO(S) DESARROLLADOS EN EL LUGAR
Aldama No. 5 Colonia La Escuela, Tlalnepantla, Estado de México. C. P: 54090	Ingeniería y Diseño Producción Ventas Almacén Recursos Humanos Control de Calidad
	Servicio al cliente
	Compras
	Crédito y Cobranza
DIRECCIÓN FISCAL	
Aldama No. 5 Col. La Escuela, Tlalnepantla, Estado de México C.P. 54090	

Llenar este apartado únicamente en auditorías ISO 9001:2015, de lo contrario eliminar.

NO APLICABILIDAD DEL SGC

REQUISITO	JUSTIFICACIÓN
8.5.1 (f)	No aplica este apartado ya que el producto se puede verificar en las diferentes etapas de preparación del producto durante el proceso de manufactura. Se considera adecuadamente no aplicable

ELEMENTO EVALUADO	DECLARACIÓN DE CONFORMIDAD DE LOS SIGUIENTES ASPECTOS	HALLAZGO
Eficacia del Sistema de Gestión y la capacidad de cumplimiento de los requisitos aplicables	La organización ha demostrado tener un sistema de gestión acorde a los requisitos normativos aplicables, haber aplicado las acciones correctivas pertinentes a las no conformidades derivadas de autoevaluaciones y/o al seguimiento del desempeño de sus procesos, pudiendo estas desviaciones estar para el momento de la auditoría completamente atendidas o encontrarse en proceso de cierre oportuno, considerado el impacto que pueden tener en los objetivos organizacionales, así como, en las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	NC-m04
Evaluación de los requisitos aplicables sobre la auditoría interna	Lo organización ha demostrado que la (s) auditoría interna (s) empleada como herramienta de evaluación del desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad, cubre con los requisitos referidos a: - Ejecución en tiempos establecidos y acorde a un programa que ha considerado: los métodos de auditoría, la competencia y responsabilidades del equipo auditor, los criterios de los sistemas de gestión aplicables, la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas cuando aplique.	C
Evaluación de los requisitos aplicables del proceso de Revisión por la Dirección	Lo organización ha demostrado que todos los elementos de entrada aplicables a la Revisión del desempeño del Sistema de Gestión por los altos mandos le han sido comunicados, tales como: - Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas (cuando aplique); - Evaluaciones de cambios referidos al contexto de la organización	C

	<ul style="list-style-type: none"> - Resultado de las herramientas de evaluación del desempeño y de la eficacia del o los sistemas de gestión aplicables. - La retroalimentación de las partes interesadas pertinentes, incluyendo satisfacción del cliente, quejas de clientes y/o felicitaciones, incluyendo también otras partes interesadas - Grado de cumplimiento de los objetivos y desempeño de los procesos, con la consecuente conformidad de los productos y servicios; - Estatus de las no conformidades y acciones correctivas, derivadas de las auditorias y otros procesos de seguimiento y medición; - Desempeño de los proveedores externos; - La necesidad de adecuación de los recursos; - La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades, - Las oportunidades de mejora. 	
--	--	--

SEGUIMIENTO DE TEMAS DE PREOCUPACIÓN O NO CONFORMIDADES

Colocar C / NC / N/A según corresponda	Se verificó durante la auditoría que el plan (es) de acción (es) comunicado por la organización para la atención de los TP o no conformidades menores registradas en la auditoria previa fueron viable y eficientemente implementadas.	N/A
--	--	-----

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

Número de no conformidades Mayores (NC - M)		Número de no conformidades menores (NC - m)	4
Es importante mencionar que todas las auditorías son realizadas tomando un muestreo de la evidencia generada por la organización, en consecuencia, pueden existir incumplimientos que no fueron identificados.			

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS QUE PUEDAN AFECTAR EL SG DESDE LA ÚLTIMA AUDITORIA O CUESTIONES NO RESUELTA

Comentarios: Control de Calidad, Almacén de Materia Prima, Crédito y Cobranza, Servicio al Cliente

DETALLE DEL RESULTADO DE LA AUDITORÍA

TIPO	SG	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
NC-m-01	SGC	<p>Requisito: 6.1.2 La organización debe planificar:</p> <p>a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;</p> <p>b) la manera de:</p> <p>1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión de la calidad (véase 4.4.);</p> <p>2) evaluar la eficacia de estas acciones.</p> <p>Detalle del hallazgo:</p> <p>La planeación de los riesgos provenientes del FODA estratégico 2020, no se encuentra documentada en planes de acción como estableció la organización, sin embargo, durante la auditoría se observan las acciones que realizaron, por ejemplo: en el riesgo falta de incursión de nuevos mercados. Llevaron a cabo acciones para incursionar en nuevos mercados como contenedores marinos.</p> <p>Por otra parte, otros procesos (Ingeniería y Diseño) no cuentan con evidencia del seguimiento de la evaluación de sus riesgos, ni la implementación en el Sistema de Gestión de Calidad de las acciones realizadas para la mitigación de estos-</p> <p>Se considera NC menor ya que en la práctica se observa que controlan las actividades e inclusive las están mejorando</p>

TIPO	SG	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
NC-m-02	SGC	<p>Requisito: 10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de:</p> <p>a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;</p> <p>b) los resultados de cualquier acción correctiva.</p> <p>Detalle del hallazgo:</p>

		<p>El estado de las No conformidades detectadas durante la última auditoría externa realizada por uno de sus clientes se registran cerradas, al revisar en el sistema SION, módulo No Conformidades se observa que las No conformidades 28, y 26 no cuentan con los registros que evidencien que se encuentran cerradas. Se considera NC menor ya que en la práctica se encuentran cerradas y los registros faltantes no inciden en la calidad del producto</p>
--	--	---

TIPO	SG	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
NC-m-03	SGC	<p>Requisito: 7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según corresponda:</p> <p>a) acceso</p> <p>Detalle del hallazgo:</p> <p>En el procedimiento de información documentada se establece que los registros electrónicos deben contar con ruta de acceso. Se observó en algunos procesos auditados que al auditado tuvo dificultad en el acceso de algunos registros en su computadora.</p> <p>Se determina No conformidad menor ya que aún con dificultad se encontraron los registros necesarios</p>

TIPO	SG	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
NC-m-04	SGC	<p>Requisito: 9.2.2 La organización debe:</p> <p>f) conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.</p> <p>Detalle del hallazgo:</p> <p>El procedimiento de Auditoría tiene el objetivo de verificar la conformidad e implementación del sistema de gestión de la calidad cada proceso y debe auditarse cuando menos una vez al año.</p> <p>No se llevó a cabo la auditoría interna debido a la pandemia y se realizará cuando se encuentre todo el personal laborando en la organización.</p> <p>Se considera NC menor ya que la Dirección con el apoyo de la plataforma virtual de Work Place ha revisado los temas indicados en su revisión de la dirección, por ejemplo: la medición de sus indicadores y la aplicación de las acciones correctivas pertinentes al incumplimiento de los indicadores en caso necesario, dando seguimiento al desempeño de sus procesos.</p>

SEGUIMIENTO DE NO CONFORMIDADES MENORES

	<p>Se verificó durante la auditoría que el plan de acción de la Organización para la atención de las no conformidades menores es viable ya que contiene una referencia de esta, responsable, acciones propuestas y fechas compromiso de finalización, para corregir lo detectado.</p>	X	<p>La organización debe enviar a American Trust Register S.C. el Plan de Acción para la atención de las no conformidades menores, que incluya: una referencia de esta, responsable, acciones propuestas y fechas compromiso de finalización, en un plazo no mayor a 90 días naturales. ATR determinará si es aceptable.</p>
En auditorías de certificación, recertificación y cambios de alcance no se podrá recomendar para su Dictaminación por parte del Consejo de Certificación de ATR hasta que sea aprobado el Plan de Acción.			
La eficacia de las acciones tomadas por la organización será revisada en su próxima auditoría, en caso de no evidenciar dicha eficacia*, podrán ser declarada(s) como No Conformidad(es) Mayores. (*Si existe reincidencia en el incumplimiento del requisito).			
Para auditorías de mantenimiento: En caso de no enviar a ATR el plan de acción para la atención de la (s) no conformidad (es) menor (es) que incluya: una referencia de la misma, responsable, acciones propuestas y fechas compromiso de finalización en los siguientes 90 días naturales, el estatus del Certificado a partir del día 91 será “suspendido”, por un periodo máximo de 180 días naturales, pasando dicho plazo y de no haber presentado el plan de acción el estatus cambiará a “Cancelado”.			
Pasando el periodo para el seguimiento de las No Conformidades en auditorías de:			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cambio de alcance: Se mantendrá el alcance anterior, hasta la realización de la siguiente auditoría. ➤ Certificación: Se podrá realizar nuevamente la auditoría de Etapa 2 en los siguientes 180 días naturales. 			

CONCLUSIÓN DE LA AUDITORÍA

ACEPTABLE	CONDICIONADO POR:
-----------	-------------------

		No conformidad Mayor	4	No conformidad menor
En base al cumplimiento de los objetivos de la auditoría, se concluye que el SG de la organización cumple por lo tanto se recomienda para continuar con el proceso. Por lo que el auditor líder recomienda: Otorgar. Mantener. Recertificar. Modificar. Transición.	En base al cumplimiento de los objetivos de la auditoría, se concluye que La organización debe enviar a American Trust Register S.C. en un plazo no mayor a 90 días naturales a partir de la fecha de este informe las evidencias documentadas del análisis, plan de acción, implementación y cierre de las no conformidades mayores detectadas durante esta auditoría, con el objetivo de determinar si son aceptadas por el auditor líder para su cierre y poder ser turnado el expediente al consejo de certificación. La eficacia de las acciones tomadas será confirmada en la próxima auditoría.	En base al cumplimiento de los objetivos de la auditoría, se concluye que La organización debe presentar un plan de acción para atender las no conformidades menores detectadas en el SG en los 90 días naturales siguientes, para su revisión y aceptación. El plan de acción debe incluir referencia de la(s) No Conformidad(es), responsable, acciones propuestas y fechas compromiso de finalización, una vez recibido esta documentación y podrá ser turnado el expediente al consejo de certificación.	4	
En auditorías de certificación, recertificación y cambios de alcance no se podrá recomendar para su Dictaminación por parte del Consejo de Certificación de ATR hasta que sea aprobado lo correspondiente a las No conformidades Mayores o menores según sea el caso.				
En caso de no presentar ya sea en sitio o en gabinete la información requerida o que las evidencias no aseguren eliminar la(s) no conformidad(es) mayor(es) en el plazo establecido, se procede a lo siguiente en auditorías de: ➤ Certificación. - Se podrá realizar nuevamente la auditoría de Etapa 2 en los siguientes 180 días naturales. Con cambio de alcance. - Se mantendrá el alcance anterior, hasta la realización de la siguiente auditoría				
La eficacia de las acciones tomadas por la organización será revisada en su próxima auditoría, en caso de no evidenciar dicha eficacia*, podrán ser declarada(s) como No Conformidad(es) Mayores para el caso de las No conformidades menores por considerarse reincidencia en el incumplimiento del requisito.				
Para auditorías de mantenimiento: En caso de no enviar a ATR el Plan de Acción para la atención de la(s) no conformidad(es) menor(es) que incluya: una referencia de la misma, responsable, acciones propuestas y fechas compromiso de finalización en los siguientes 90 días naturales, el estatus del Certificado a partir del día 91 será "suspendido", por un periodo máximo de 180 días naturales, pasando dicho plazo y de no haber presentado el Plan de Acción el estatus cambiará a "Cancelado".				

APELACIÓN DEL RESULTADO DE LA AUDITORÍA POR LA ORGANIZACIÓN

¿Existen diferencias de opinión o puntos no resueltos sobre la(s) No Conformidad(es) declarada(s) y/o su clasificación?	Se aplicará el procedimiento de apelaciones vigentes de ATR.		
	NO	X	SI
Descripción de la información que soporta la apelación:			

FORTALEZAS O ASPECTOS POSITIVOS DE LA ORGANIZACIÓN CON RESPECTO A SU SISTEMA DE GESTIÓN

Comentarios:

Se observa LIDERAZGO DE LA DIRECCIÓN:

Se observa la inversión de recursos en proyectos de mejora que crean un mejor y seguro ambiente laboral, la renovación de maquinaria por otra que le permitirá mejorar el desempeño de su producción, equipo de cómputo y de comunicación (teléfonos y celulares) para el trabajo a distancia, entre otros.

Se asegura de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos a través del cumplimiento mensual de sus indicadores y de los compromisos adquiridos por sus colaboradores en caso de incumplimiento.

La capacitación del personal para adecuar el SGC a plataformas electrónicas que facilitará la operación y los resultados de sus procesos obtenidos al momento que se alimentan las plataformas, así como las juntas de trabajo que deben estar documentadas para luego seguir los compromisos.

AGRADECIMIENTO Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

En nombre de American Trust Register S.C. agradecemos a la organización y al personal auditado las facilidades otorgadas, información proporcionada y atenciones recibidas durante la presente auditoría, así mismo le reiteramos que toda la información a la que tuvo acceso el equipo auditor se manejará con carácter confidencial.

Nota: La información de esta sección pasará a una revisión técnica por parte de nuestro comité de revisión de informes, quien será el único facultado para solicitar cualquier cambio.

FIRMA DE APROBACIÓN DEL CLIENTE	FIRMA DE APROBACIÓN DEL AUDITOR LÍDER POR AMERICAN TRUST REGISTER S.C
JUANITA PÉREZ HERNÁNDEZ COMITÉ DE CALIDAD	 QUÍM. MARÍA YOLANDA MEJÍA GÓMEZ

ANEXO DEL INFORME DE AUDITORIA

MUESTRA DE LA PRESENTE AUDITORÍA

ELEMENTO	RESULTADO DEL ANÁLISIS DE LA EVIDENCIA	HALLAZGO
Comprensión de la organización y de su contexto	<p>El Contexto de la Organización es analizado con un FODA (10 de enero de 2020) con la siguiente información:</p> <p>FORTALEZAS</p> <p>Buen ambiente Laboral Empresa Certificada Capacidad de Respuesta 100% Mexicana Acceso a Créditos Productos de Calidad y Variedad de Productos</p> <p>OPORTUNIDADES</p> <p>Difusión en Redes Sociales Conocimiento del Mercado Alianza con proveedores Imagen Corporativa Publicidad y relaciones públicas Desarrollos tecnológicos</p> <p>DEBILIDADES</p> <p>Capacitación Problemas de Calidad (rangos Abiertos) Procesos Establecidos que no se llevan a cabo Reactividad en la Gestión Falta de seguimiento Juntas Largas Conocimiento del Funcionamiento</p> <p>AMENAZAS</p> <p>Cambios de Leyes Competencia en precios Productos no certificados Tipo de cambio Aumento de precios en insumos Comercio por Internet</p> <p>Se realizó el foda para elaborar la matriz estratégica. Véase apartado de riesgos de este informe</p> <p>El contexto de la organización se realiza mediante reuniones de workplace donde se revisa el avance de las acciones de amenaza y oportunidades principalmente</p>	C
Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	<p>CLIENTES requisitos: calidad y tecnología en productos, cumplimiento en tiempos de entrega, servicio técnico (asesoría, seguimiento y capacitación), atención efectiva al cliente</p> <p>EMPLEADOS. Requisitos: buen ambiente de trabajo, infraestructura adecuada, desarrollo de competencias, reconocimiento, prestaciones superiores a la ley, sueldos competitivos</p> <p>GOBIERNO Requisitos: cumplimiento con regulaciones y requerimientos fiscales, mercantiles existentes</p> <p>SOCIEDAD</p> <p>Requisitos: productos amigables al medio ambiente, crear fuentes de empleo, responsabilidad social</p> <p>SOCIOS</p> <p>Requisitos: rentabilidad de negocio, utilidades justas</p> <p>Las partes interesadas que rigen los requisitos legales entre otras son STPS, ASTM,</p>	C

Determinación de requisitos legales y otros requisitos	<p>En el procedimiento de información documentada se estableció que los jefes de área son responsables de controlar la información documentada de origen externo que aplique a su proceso. Se observa la lista de documentación de Ingeniería y Diseño que entre los documentos externos que maneja:</p> <p>Especificación CFE D 8500-02 Selección y Aplicación de Recubrimientos CFE-D 8500-02 Recubrimientos anticorrosivos NRF-053 Normas y Especificaciones de PEMEX En control de calidad se observan Métodos ASTM para las pruebas que se realizan en el laboratorio</p>	C
Acciones para abordar riesgos y oportunidades	<p>Para abordar los riesgos y oportunidades la organización considera las cuestiones externas e internas y los requisitos de las partes interesadas. Se crea una matriz estratégica que contiene lo siguiente:</p> <p>Objetivo, Contexto, Factor, FODA, Partes Interesadas, Requisitos Riesgo Probabilidad, Gravedad, una vez establecida la calificación, se establecen las prioridades del riesgo para determinar Objetivo, frecuencia de medición, meta, Indicador y Responsable.</p> <p>Cada proceso cuenta con su matriz de riesgos, mismas que se mencionan en este informe.</p> <p>Se observa que el seguimiento de los riesgos provenientes del FODA estratégico 2020, no se encuentran documentados en planes de acción como establece su proceso, sin embargo, durante la auditoría se observa el seguimiento práctico a las acciones que realizaron, por ejemplo: riesgo falta de incursión de nuevos mercados. Se observa que se llevaron acciones para incursionar en nuevos mercados de contenedores marinos. No se cuenta con productos de plataforma se está trabajando con Pemex.</p> <p>Por otra parte, otros procesos (Ingeniería y Diseño) no cuentan con evidencia del seguimiento de la evaluación de sus riesgos, ni la implementación en el Sistema de Gestión de Calidad de las acciones realizadas para la mitigación de los riesgos.</p>	NC-m01
No conformidad / acción correctiva / acción preventiva / incidentes y/o quejas	<p>Procedimiento No conformidades, contiene las fuentes de detección de las NC, su investigación hasta el establecimiento de las acciones correctivas</p> <p>Origen de la no conformidad incluidas las quejas</p> <p>Identificación del requisito incumplido</p> <p>Revisión y análisis de la no conformidad, se utilizan herramientas como: Ishikawa, 5 porqués, Análisis de la posibilidad de que ocurran no conformidades potenciales</p> <p>Determinación de la causa raíz</p> <p>Implementación de las Acciones tomadas</p> <p>Medir la eficacia de las acciones tomadas</p> <p>Actualiza los riesgos y oportunidades en caso necesario.</p> <p>Finalmente se analizan los cambios al SGC</p> <p>Las acciones correctivas son documentadas por el Comité, para el desempeño del proceso los líderes determinan las acciones a seguir para su cumplimiento, ejemplo la falta de cumplimiento de los indicadores de ID que se documentan las acciones para lograr su cumplimiento</p> <p>En el módulo No Conformidades en SION se observa la falta de análisis para las No conformidades 28, y 26</p> <p>La acción 015 se encuentra completa y cerrada</p>	NC-m02
Gestión y control de cambios	<p>En el procedimiento Modificación a los Procesos se estableció la estructura de un fluograma que debe llenarse para la modificación de los procesos, dicho documento contiene para cada actividad información de responsabilidades, control referencia, recursos y registros, que se llenan.</p> <p>Los procedimientos proporcionados para la auditoría en Intranet contienen la información necesaria para confirmar que el cambio se planifica considerando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la integridad del SG, • la disponibilidad de recursos, • la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades. 	C
Conocimiento de la organización (SGC)	<p>La organización determinó los conocimientos de la organización con una matriz que identifica el proceso, los conocimientos, como se mantienen, cómo están disponibles, cómo se actualiza, cómo se protege el conocimiento,</p> <p>Ejemplo ID conocimiento en formulación y bases de diseño, se mantienen en el procedimiento de</p>	C

	servicio al cliente y personal capacitado, están disponibles fórmulas de productos en medio electrónico a las que se pueden tener acceso los ingenieros desde cualquier ubicación, se realizan cambios cuando hay necesidad y se realizan capacitaciones para proporcionar la información actualizada, con nivel de confidencialidad únicamente para los ingenieros de diseño.	
--	--	--

DESCRIPCIÓN DE LAS EVIDENCIAS ANALIZADAS

POLITICA DE CALIDAD.

Con un enfoque a la Innovación y la mejora continua, en el Nervión realizamos nuestras actividades con efectividad para suministrar recubrimientos de vanguardia tecnológica, alto desempeño y amigables al medio ambiente, logrando la expansión a nuevos mercados.

Comprometidos con el Cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes, empleados, gobierno, proveedores y sociedad en general

La política de la calidad es apropiada al propósito y contexto de la organización, apoya su dirección estratégica, proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad; e incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;

Durante la auditoría se observa que el personal conoce su Política de Calidad y tiene conciencia de que sus actividades contribuyen al cumplimiento de su Política.

Para asegurarse del grado de entendimiento y comprensión de la Política de Calidad, la Dirección la difunde en: folleto donde viene la filosofía de la organización incluidas la política y objetivos de calidad, también se cuenta con cuadros en oficinas administrativas y en los muros de algunas de fabricación y a la entrada de la empresa.

OBJETIVOS DE CALIDAD

Los objetivos se encuentran documentados en

Mejorar los tiempos de entrega , 85%, indicador análisis de tiempo de entrega, plan de acción 1

Mejorar la satisfacción del cliente, 90%, encuestas de satisfacción, plan de acción 25

Mejorar la atención de reclamaciones, 90%, número de reclamaciones atendidas en 24 horas, plan de acción 24

Planificación adecuada de los procesos, 90%, los procesos tengan administradas sus actividades en las etapas requeridas, plan de acción 10

Tener personal competente y actualizado a nuevas tecnologías, 90%, cumplimiento del programa de detección de necesidades de capacitación, plan de acción 7

Mantener y ampliar créditos con proveedores, 90%, crédito nuevos proveedores, plan de acción 3

Plan de acción, que se obtiene de un análisis de causa raíz para realizar la planeación de cada uno de los objetivos.

Cada plan contiene cada una de las actividades a realizarse, los recusos, responsable, fecha programada y fecha real de cumplimiento y actividad realizada .

Dichos objetivos son coherentes con su política de la calidad; medibles; consideran los requisitos aplicables; son pertinentes para la conformidad de los productos y al aumento de la satisfacción del cliente.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA.

Se observa que la información documentada se encuentra disponible y controlada en medio electrónico, se maneja también el sistema SION, que cuenta con modulos a los que se accede para conocer información de los procesos y la evidencia de la realización de los procesos.

En el procedimiento se establece que los registros electrónicos deben contar con ruta de acceso. Se observó en algunos procesos que al auditado se le dificultó la localización de algunos registros en su computadora, por falta de la ruta del documento.. Ver NC-m03

AUDITORÍA INTERNA

El procedimiento de Auditoría tiene el objetivo de verificar la conformidad e implementación del sistema de gestión de la calidad cada proceso y debe auditarse cuando menos una vez al año.

No se llevó a cabo la auditoría interna debido a la pandemia y se realizará cuando se encuentre todo el personal laborando en la organización.

Se considera NC menor 04 ya que la Dirección con el apoyo de la plataforma virtual de Work Place ha revisado los temas indicados en su revisión de la dirección, por ejemplo: la medición de sus indicadores y la aplicación de las acciones correctivas pertinentes al incumplimiento de los indicadores en caso necesario, dando seguimiento al desempeño de sus procesos.

REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de Nervión, se apoya de la plataforma Wok Place para llevar a cabo las bitácoras de los procesos de sistema o de los colaboradores, los proyectos de fábrica, la relación continua con las tiendas para la mejora continua, esta plataforma también permite la comunicación con la creación de grupos que trabajan en equipo como: NERVIÓN México, proyectos de mejora, directiva NERVIÓN, grupos tiendas, responsabilidad social, 5S's, entre otros.

Se observa perfil datos de contacto e información laboral de cada integrante y acceso a publicar en la bitácora.
Se observa en la Revisión de la Dirección que el SGC debido a la tecnología esta migrando a plataformas como Work Place y SION actualizado para agilizar el desarrollo de sus procesos y la comunicación rápida y expedita para los colaboradores.
En el proyecto de Reingeniería del laboratorio se observa nuevo equipamiento, reacomodo de áreas, mejor, anaqueles de almacenamiento para equipo, materiales, materias primas.
En Producción el reacomodo de los molinos en línea y una ventana para evitar que los polvos perjudiquen el equipo de cómputo se compra un Schiller para enfriar agua y mejorar el proceso de molienda evitando el calentamiento de la pintura en proceso. Ubicación del equipo de reciclado de solvente
Durante la Pandemia se ha dado facilidades a todo el personal para que se traslade en vehículos de la empresa o en Uber, adicionalmente se acondiciona un espacio para que los que deseen trasportarse en moto tengan donde estacionarla.
Remodelación de la sala de juntas, con facilidad de conexión a internet y proyección de imágenes
Se observa acciones de contingencia para COVID como pruebas PCR, cierre de la fábrica en caso de algún enfermo y cierre de comedor, para todo el personal, desinfección de la empresa diariamente. Instalación de barreras plásticas en las áreas de trabajo, se construyen lavabos en las áreas de trabajo, 80 equipos de cómputo para el trabajo en casa. Pruebas de antígenos que permite detectar a las personas que ya tuvieron COVID sin haberse manifestado como tal la enfermedad.

DISEÑO Y DESARROLLO

Estructura Organizacional: Nadia Palma Gutiérrez Gerente Técnico, Marisol Martínez Maldonado coordinador de Ingeniería y Diseño, 4 analistas de diseño, 2 analistas de calidad y 2 becarios.

Información documentada

MPC-DES-8.3 Ingeniería y Diseño Proceso de Ingeniería y Diseño fecha 23 de junio de 2017. se diseña o reformula un producto solo con aprobación de la dirección de operaciones, dirección comercial y/o dirección general. Sin su aprobación ningún producto desarrollado es de línea.

Recursos: Equipo de cómputo, impresora, internet, servicio telefónico, correo electrónico, Sistema SION.

Entrada del proceso: Direcciones General o Comercial u Operaciones proporcionan bases de diseño

Salidas del Proceso:

Ventas ----- muestra de producto,

Servicio al cliente, control de calidad y dirección general ----- la hoja de seguridad, manual de aplicación e información técnica.

Compras ----- autorización de MP, información para registro de MP con clave de evaluación.

Ventas, Dirección. General, Dirección de Operaciones ----- las bases de diseño no aprobadas.

Control de Calidad ----- especificaciones de producto.

Producción -----la fórmula de producción, aprobación o ajuste mayor de lote piloto.

Almacén de MP -----requisición de Materias primas en evaluación, clave de líneas aprobada y especificaciones.

Determinación y el abordaje de riesgos y oportunidades

De entre los riesgos detectados se observa lo siguiente:

Objetivo 4 representa al riesgo falta de cumplimiento a los tiempos de desarrollo, objetivo cumplimiento del PHVA semanal con una meta al menos del 80% semanal.

Se observa la matriz de Excel donde se da seguimiento semanal a todos los diseños en proceso.

Donde se registra el nombre del proyecto, responsable, objetivo general del proyecto, objetivo específico, prioridad, objetivo semanal, %cumplimiento y actividades realizadas

En los resultados obtenidos se presentan algunas pruebas que no se han realizado por falta de oxígeno por COVID, cuando no se pueden realizar las pruebas de diseño, a los analistas se les asignan actividades pendientes, como: Evaluación de contratiros C0404, R0139, P9550, entre otras.

Indicadores del proceso

Objetivo DISEÑAR Y REFORMULAR PRODUCTOS DE ACUERDO CON LAS BASES DE DISEÑO ESPECIFICADAS.

INDICADOR: Cumplimiento General con la Planificación de Proyectos en 90%

Ene 72.94% , Feb 80.62% Mar 80.32%, Abr 75.00% , May 60.71% , Jun 83.10%, Jul 75.62%, Ago 75.89%.

Ver planificación de proyectos de este informe

Para los meses que no se logra la meta se observa análisis de causa raíz con un diagrama Ishikawa, 4 causas, se establecen acciones a las cuales se les da seguimiento el siguiente mes, en caso de no ser efectivas se establecen otras acciones.

Actividades del Proceso:

Recepción, Captura y Aprobación de las Bases de Diseño Formato Solicitud de diseño / SION

Las Bases de diseño contienen características funcionales o de calidad como normas, especificaciones del cliente, especificaciones internas,

tendencias en desarrollo de recubrimientos, aspectos técnico-funcionales, entre otras.

Creación de la Carpeta de Proyecto SION / Carpeta (Base, aprobadas, Bitácora, Hoja de Cálculo)

Selección de MP Si se cuenta con MP se Realiza la fórmula Prototipo, capturar fórmula en SION, Revisión de la Hoja de cálculo de la Fórmula prototipo con clave, no requiere reformulación. En el caso de no contar con MP, se investiga que MP nueva cumple con los requerimientos, se solicita muestra, cotización, hoja técnica y de seguridad, al recibir se registra en carpeta de evaluación de MP, se asigna clave Y, se identifica en compras la MP con código Y. Se continua con la formulación y prototipo. En caso de reformular con otra MP se investiga, hasta conseguirla. La Aprobación de Materia por Coordinador de Ingeniería y Compras, este asigna clave de materia prima en SION, almacena ficha técnica y hojas de seguridad de materias primas

LA Fórmula de Línea con ficha Técnica, hojas de seguridad y manual de aplicación, diseño de etiqueta

Elaboración de prototipo con clave en SION

Ánalisis de las especificaciones de prototipo Si cumple captura de especificaciones en SION

Fabricación de Lote Piloto, Analizar muestra piloto, el responsable del proyecto debe dar seguimiento a la fabricación de este, el cual se realiza a partir de un volumen mínimo de 10 litros, cuando la materia prima para la fabricación del lote piloto no es suficiente y no hay posibilidad de comprar debido a los volúmenes de venta mínimos requeridos por el proveedor, se considera lote piloto a un volumen mínimo de 4 litros fabricado en el laboratorio. todos los lotes pilotos sin excepción tienen su debido control de producción.

Aprobación de lote Piloto

Elaboración de Ficha técnica y hojas de seguridad y manual de aplicación

Diseñar etiqueta

Validación del Diseño, la validación del producto se realiza:

- diseño nuevo. vía externa, por el cliente, laboratorio de pruebas, etc.
- reformulación. vía interna, por asesores técnicos

El coordinador de ingeniería valida y elabora reporte de validación del producto y registra resultados en la carpeta de Validación

Cuando un proyecto llegue a la fecha de entrega de proyecto establecida inicialmente en el formato bases de diseño sin haber completado el 100%, se debe revisar en conjunto con el cliente o el solicitante del proyecto la etapa en la que se encuentra y de ser acordado por las dos partes, establecer una nueva fecha de entrega del proyecto o cancelación de este quedando registrado en la carpeta del proyecto

Cuando se realice un ajuste mayor a algún producto, en una etiqueta blanca con logotipo del NERVION se registra el nombre del producto, el ajuste, la fecha en que se envía a producción con las iniciales de la persona que realizó las pruebas.

Evidencias:

De 22 proyectos a la fecha se observa que 7 se encuentran en validación

Proyecto 186 Thermosil AP-912 (Silicato de aluminio inorgánico fecha de inicio 03/10/2019 fecha de entrega indefinida

Responsable Gloria Chávez Morales solicitante Maite Ibarrola Dir. Comercial/ Sergio Cuevas asesor comercial, cliente prospecto Hornos de México.

Se observa objetivo, bases de diseño aprobadas con breve descripción primarias, secundarias y terciarias, pruebas preliminares, se evalúan materias primas nuevas,

Etapa 2 aprobación de bases de diseño

Etapa 3 formulación se registran todas las fórmulas realizadas con características hasta la formulación adecuada, se elaboraron las especificaciones con clave de producto, se lleva a cabo prueba piloto de 4 litros, se analiza y se libera al cliente para su validación con fecha 10 de febrero de 2020 por cierre de la empresa, se busca otro cliente en Veracruz se detiene el proyecto, aunque todavía se tiene interés.

Planificación de actividades 2021 en caso de reformulaciones se observa el no. de proyecto, descripción de producto, objetivo, % cumplimiento por mes, enero se observa un cumplimiento de 58.17% y en nuevos productos 87.70%, promedio 72.94 % meta mayor al 90%

VENTAS

Estructura organizacional: Dirección Comercial, coordinación de ventas, 5 asistentes de ventas y 3 asesores técnicos, 13 vendedores

Información documentada: Proceso Ventas 15 de febrero de 2019

Recursos: Cómputo SION

Entrada del proceso:

Cliente Recepción de una Solicitud de Cotización o Pedido,

Ingeniería desarrollo de Producto Nuevo

Salida del Proceso:

Facturación de los Productos

Determinación y el abordaje de riesgos y oportunidades

De la matriz estratégica se observa:

Objetivo 3) Pérdida de clientes, objetivo Cumplir con el tiempo de entrega pactada, meta mensual 90%, responsable Dirección Comercial

Se establecen los indicadores de:

Indicadores: Fecha De Entrega De Pedidos / Días De Retraso X Rangos / Volumen De Lo Cancelado X No Entrega / Costos De Logística Por Tiempos De Entrega, Responsables Ventas /Almacén

Actividades:

1. Se verá con Servicio al cliente
2. En proceso actualización de fórmulas para definir tiempos de entrega
3. Se autoriza la libre venta de estos productos
4. Se unifica la política de descuentos para todo el territorio mexicano, Se observa política de descuentos que se encuentra en intranet
5. Se habilita a Servicio técnico con las herramientas necesarias para brindar el servicio se compran equipos

Se transfiere a Producción para cumplir con los tiempos de entrega

(Objetivo 12) Mantener y accesar a nuevos mercados, objetivo Estrechar la comunicación con el cliente, meta 90% trimestral, responsable Dirección Comercial.

Se observa que el seguimiento de los riesgos provenientes del FODA estratégico 2020, no se encuentra documentado, sin embargo, durante la auditoría se observa su seguimiento práctico a las acciones tomadas y su seguimiento, ejemplo: falta de incursión de nuevos mercados Se incursiona en nuevos mercados de contenedores marinos. No se cuenta con productos de plataforma se está trabajando con Pemex que al cerrarse el IMP se quedó pendiente

Objetivos / Indicadores del proceso

Mantener un Promedio de Venta de 15,000,000.00 Mensual (en un 100%)

Mantener un Factor por Venta 2%

Se presentó un año atípico en donde hubo meses que no se cumplían los indicadores, sin embargo, se lleva a cabo nuevas contrataciones de personal para desempeñarse como vendedores, dificultades de capacitación y también se incursiona a nuevos productos para contenedores marinos, Licitación del aeropuerto Santa Lucía que se ganó.

Negociar con sus proveedores.

Actividades:

La comunicación con el cliente la realiza ventas por medios electrónicos, vía telefónica o presencial

La Revisión de los Requerimientos de los clientes la realiza el agente de ventas al recibir un pedido, verificando que los productos solicitados estén de acuerdo con lo establecido en el catálogo de productos de Nervión

En caso de que el cliente no los haya definido, el agente de ventas realiza preguntas (de acuerdo con MPC-SER 8.2.1) a fin de determinar qué producto puede recomendar al cliente que cumpla sus expectativas. Y Registra en SION y Bitácora de servicio. En caso de no contar con el producto, se solicita bases de diseño y se continua con el proceso de diseño.

El agente de ventas al capturar la cotización en SION revisa nuevamente los requisitos del cliente y la envía al cliente.

El Cliente revisa la cotización puede elaborar OC o enviar la cotización autorizada,

El agente de ventas revisa nuevamente los productos, cantidades, condiciones comerciales, de cotización y registra en SION el pedido

En caso necesario de cambio solicitado por el cliente se notifica a Ingeniería de Diseño, Producción y Almacén para que se proceda a la reformulación.

Cuando no existe MP almacén notifica a compras y una vez con la fecha de recibido, se calcula el periodo de producción para que ventas negocie con el cliente la entrega

El monitoreo de ventas consiste en mantenerse en contacto con los clientes, manteniendo comunicación continua hasta la entrega y visitas periódicas que por COVID esta última se encuentra limitada.

La Recepción, Análisis, repuesta a quejas. Se observa en el proceso de servicio al cliente las actividades de las quejas

Actividades del proceso:

•Revisa en SION Cotizaciones o Pedidos, por ejemplo: cotización No. 21030475 del 16 de marzo de 2021 de Grupo Farla, S. A. de C. V. solicita producto PEMEX RP 2, rojo, 20 cubetas de 20 litros, RA-20 Negro 20 cubetas de 20 litros, Solvente 124, 14 latas de 19 litros

Cotización 21030 de número de cliente 673000, Interquim, S. A. de C. V. con orden de pedido 227 que se entregará el 19 de marzo antes de las 14:00 h en las instalaciones del cliente

El SION cuenta con un módulo de Catálogo del cliente donde se pueden consultar: el registro del cliente y consultar los datos de la empresa, medios de comunicación con los que cuente Revisión de los requisitos establecidos con el catálogo de productos y la captura de Productos, cantidad, unidad para capturar la cotización en SION

La Prospección de clientes presenta dificultades debido a la pandemia los clientes no aceptan visitas.

PRODUCCIÓN

Estructura organizacional: Pilar Cervantes coordinador de producción 1 coordinador, supervisor, analista y 23 trabajadores en diferentes áreas: 5 dispersión, 2 molineros, 1 en terminación 7 en envasado, 1 montacarguista, 6 entonadores, 1 de limpieza y por pandemia 4 mayores

de edad en casa por COVID.

Información documentada: Proceso de Fabricación y Proceso de Entinte

Recursos: PC, SION, Teléfono, WhatsApp, correo electrónico

Entradas del proceso:

Producción

Ventas ---- Pedidos para fabricación, clave de producto y tiempo de entrega

Almacén de PT ---- Requisiciones productos con los parámetros

Almacén de MP ---- Requisiciones productos con los parámetros

Ingeniería y Diseño ---- Lote piloto y ajustes mayores

Calidad ---- Ajustes menores (etiqueta y control)

Entinte:

Ventas solicita productos entonados (Clave de producto/ tiempo de elaboración)

Almacén PT requisiciones, productos con parámetros establecidos

Salidas del Proceso:

Producción:

Almacén PT----Requisiciones

Almacén de MP (granel) ----Etiquetas, rombos de seguridad

Ingeniería y diseño-----seguimiento de fórmulas con registro de volumen real de envasado

Entinte: Almacén de PT, requisiciones, etiquetas QR, salidas, Almacén de MP, requisiciones etiquetas QR, salidas

* QR es un sistema electrónico propio de NERVION que permite el rastreo del producto en el almacén y en la salida de la fabrica a las instalaciones del cliente

Determinación y el abordaje de riesgos y oportunidades

Matriz de producción FODA actualizada a 2021, se observa como fortaleza el transporte que brinda la empresa, oportunidades: 1 día de anticipo de producción oportunidades de crecimiento en la empresa, debilidades no contar con personal competente en el área de entinte, diferencia de inventarios, desabasto de materia prima, amenazas formulas con volúmenes bajos retrabajo de ajustes de productos matizados De retrabajos de ajustes por fabricación de productos matizados el riesgo es tiempos de entrega mayores a lo programado, se observa el plan No. 26 con el objetivo de mejorar los tiempos de entrega para productos matizados describiendo las actividades, recursos, responsable indicador programado y real actividad realizada si/no

Adicionalmente se observaron los planes con los objetivos de mejorar tiempos de entrega y mejorar los tiempos de búsqueda para programación con la misma información de descripción de actividades, recursos, responsable indicador programado y real actividad realizada si/no

INDICADORES:

Reducción de Trabajos Menor a 5%, por molienda o filtración, se encuentran por debajo del 5%

Tiempos de Entrega al Almacén en 90%. ene 74%, feb 73%, mar 61%, abr 70%, may 75%, jun 92%, jul 87%, ago 87%, sept 85%, oct 86%, nov 85% y dic 84%. En los meses que no se cumple se analizaron las causas: rotación de personal, maquinaria vieja a partir de junio se mantiene estable, sin embargo, no se cumple la meta por falta de MP, COVID,

Re-Trabajos por Reclamación menor a 5% se observa menor promedio global a 0.4% que en SION se registra por mal etiquetado, por diferencia de tono, viscosidad alta, cantidades diferentes

Actividades del proceso:

Se requiere de dispersores de 200 a 400 litros, de 800-1400 litros, molinos de diferente capacidad de 1 litro a 4 litros, de 10 a 50 litros, 100 - 200, 400- 800, 1000-1400, polipastos, pulpos para cerrar cubetas de 10 y 20 litros, montacargas, basculas de piso, equipo de seguridad (guantes googlees, mascarillas y cubre bocas), entre otros

Se cuenta con matriz de habilidades del personal: No. de empleado, nombre, área, conocimientos política de calidad en que áreas es competente. Miguel Monsalvo se desempeña como auxiliar de producción se puede desempeñar como montacarguista, Aux de producción especiales, aux de vinílicas aux de terminación, y aux de envasado. Permite reubicar al personal para rotarlo en caso necesario.

Ingeniería y Diseño proporciona las especificaciones de producto

En la hoja de control de producción se encuentra la fórmula de producción que establece los criterios de los procesos.

Control de calidad cuenta con el equipo de monitoreo específico, en producción únicamente se cuenta con 2 básculas de piso para pesar MP pesos mayores de 100 kg de resinas.

La trazabilidad es un requisito de los procesos y productos de la organización, la identificación de producto en proceso se lleva a cabo En la etiqueta de identificación del producto con el número del control de producción, que es asignado por el SION (número consecutivo). y el nombre del producto

Control Calidad, cuando se envíe un ajuste a algún producto, se registra el nombre del producto, el número de lote, la cantidad y materia

prima por agregar, fecha y hora en que se envía en una etiqueta de ajuste que se colocará en la parte trasera del control de producción y que llevará las iniciales del analista responsable, mismo que también se registra en SION.

SOLICITUD DE ETIQUETAS, los datos: cantidad de etiquetas, nombre del producto, contenido neto, número de lote y a solicitud del cliente el nombre del cliente y/o fecha de caducidad.

En producción se elabora la etiqueta para entrega del producto al cliente con el sistema programa performance indicando lo siguiente: nombre del producto/color, numero de lote / número de pedido, contenido, fecha de elaboración y fecha de caducidad (a solicitud del cliente) las entrega al supervisor de entinte o coordinación de producción para que identifique cada envase del producto.

cuando se trate de material que se envíe a stock y/o entinte (tambos de 200 l) se debe identificar con la etiqueta de identificación del material, y la etiqueta de aprobado.

Se confirma que el requisito 8.5.1 f) no es aplicable.

Los Materiales Propiedad del Cliente como muestras para entinte se identifican con el número de pedido, se conserva en un anaquel especial en ventas hasta que se le proporciona el producto y se regresa la muestra.

Los cambios en producción son realizados por Ingeniería y Diseño

Se liberan los productos cuando se completen todas las disposiciones establecidas por la organización (aceptación de criterios de proceso y producto) y firma de quien libera

La CONCESIÓN es la Autorización para utilizar y liberar un producto o servicio que no es conforme con los requisitos especificados. Una concesión está limitada a la entrega de productos y servicios que tienen características no conformes dentro de límites especificados y generalmente dados para una cantidad limitada de productos y servicios para un periodo de tiempo y para un uso específico. Firmadas por gerencia técnica, dirección de operaciones y/o el cliente (cuando sea aplicable)

Tratamiento de las salidas no conformes, se registran en SION, se analiza por control de calidad para tomar decisión de disposición (recuperación filtración ajuste hasta confinamiento)

En producción se cuenta con área identificada

Las Listas de Productos por surtir se imprime diario de fecha 17 de marzo de 2021, clave de producto, envase, solicitud de diferentes áreas las cantidades que requieren, días de captura, lote asignado observaciones. Se verifica la existencia de los productos si existe se procede a envasar, NO existe se va a SION, producción y se programa, para generar documento de control de operación

Controles de producción, fórmula de producción, la etapa de dispersión, molienda, terminación, con etapa de control de calidad con etiqueta verde cuando ya está liberado, etapa de envasado y hoja de entrega de materia prima de acuerdo con la formulación, se observó el control de 16 de febrero de 2021, NOVAPLUS amarillo óxido lote 73353.

ENTINTE:

Se imprimen los pedidos de entinte Productos a surtir base solvente con la misma información base agua o solvente

Solo se imprimen etiquetas si el producto está envasado y aprobado, se entregan los controles de producción, se realiza salida de producción envasado, en SION, con dicha información se genera la etiqueta con nombre de producto, código de color, color, breves instrucciones para su uso, recuadro de cantidad, fecha de fabricación, caducidad y ·No. de lote, y QR (barras de identificación).

CONTROL DE CALIDAD

Estructura organizacional: Ana Karen Torres Hernández coordinador de calidad, 2 analistas y 2 becarias

Información documentada: Procedimiento de Control de Calidad

Recursos:

Equipo de laboratorio y equipo de prueba (grindómetro (determinación de finura), viscosímetro, copas de viscosímetro, termómetro, baño maría, aplicador de vidrio, Leneta

Etiquetas de aprobación, no conforme, liberado, ajuste mayor

SION

Entradas del proceso:

Ingeniería y Diseño Etiqueta con ajuste a salida no conforme. Etiqueta blanca con datos del material, instrucción de ajuste fecha y analista
Producción Muestras de producto terminado, molienda y entonados, muestra de producto terminado de 500 ml control de producción, muestra de 100 ml producto entonado, 40 ml muestra de molienda, hojas de pedido

Almacén de MP Productos No Conformes, muestra de 500 ml registro en SION

Almacén de PT Producto terminado de reclamación, elaboración de certificados de calidad, muestra física del cliente, registro de reclamación, revisión

Servicio al cliente Producto terminado de reclamación, muestra física del cliente, registro de reclamación

Salidas del Proceso:

Producción, muestras de retención producto terminado, molienda y entonados,

Almacén de MP, productos No Conformes

Almacén de PT Producto terminado de reclamación, elaboración de certificados de calidad

Servicio al cliente Producto terminado de reclamación

Determinación y el abordaje de riesgos y oportunidades

Se cuenta con un FODA de proceso,

Se observan riesgos como:

Equipo viejo o con fallas riesgo producto fuera de especificaciones, reclamación y perdida de prestigio, objetivo equipos actualizados, calibrados y registrados en carpeta de calibraciones de equipos anual al 100%.

Falta de capacitación en productos nuevos, riesgo mal ambiente de trabajo mal desempeño del personal y del proceso, conocer los nuevos productos desarrollados en Nervión cada que ocurra 100%, correo informativo, sustrato ficha técnica, especificaciones de SION y recomendaciones de aplicación

Exceso de ajustes, riesgo sobre ajuste del producto afectando la calidad, objetivo reducir ajustes en los productos, trimestral, indicador no. de ajuste menores

Indicadores del proceso

OBJETIVO: Verificar que el producto en proceso y terminado cumpla con las especificaciones establecidas.

INDICADORES:

Lotes Liberados a Tiempo en 95%. Global 2020 81% se cumple

Retrabajos en Control de Calidad < del 1%. Global 3%, causas las descritas de los riesgos

Actividades del proceso:

Las actividades de control de calidad se contemplan en

- Materia prima y material de empaque: de acuerdo con el procedimiento de recepción y almacenamiento de materia prima e insumos.
- Molienda y Entinte Finura
- Producto Terminado Viscosidad, Brillo y Prueba de adherencia

Los resultados de las pruebas de Finura y Densidad podrían motivar ajustes que realiza Ingeniería y Diseño

Los métodos de prueba utilizados son los siguientes:

MCC003 Método para Viscosidad

MCC002 Método para Densidad

MCC004 Método para Tiempo de Secado

MCC017 Método para Finura

MCC022 Método para Dureza

MCC013 Método para Adhesión

MCC018 Método para Brillo

MCC010 Método para Índice de Refracción

MCC006 Método para Vida de Mezcla

MCC007 Método para Solidos en Peso

MCC011 Método para Densidad de Solventes

MCC019 Método para Viscosidad de Brookfield

MCC025 Método para Viscosidad de Zahn

ASTM D4414-95 Método para Espesores Húmedos

ASTM D7091-05 Métodos para Espesores Secos

Los métodos internos cuentan con trazabilidad a los métodos de ASTM

Se observa matriz de habilidades donde se mencionan las habilidades de control de calidad y las columnas con los puestos de CC en cada una se menciona que habilidades debe tener por puesto X.

Los criterios de aceptación/ rechazo se establecen en las fichas de producto que cuentan con límite mínimo y máximo

El estado de inspección se determina con etiquetas de color verde se pegan en la página posterior de la hoja de control de producción y en el contenedor del producto

Los certificados de calidad son solicitados por el coordinador de almacén al coordinador de control de calidad, este lo imprime y lo entrega al solicitante.

Una vez realizadas las pruebas de laboratorio al producto terminado, se accede al SION captura el número de control de producción el cual también es el número de lote, captura las especificaciones o condiciones del producto (aprobado no aprobado). para que producción se entere del estado del material, control de calidad registra en la etiqueta correspondiente (verde amarilla, roja o naranja), el nombre del producto, lote, fecha y las iniciales del personal que realizó la inspección.

Se observa la bitácora de análisis que contiene en cada registro: fecha 16/03/2021, número consecutivo de análisis por mes 123, producto NERSEAL, vol. planta 40 litros, viscosidad obtenida 9.41 y densidad obtenida 0.862g/ cm3, % sólidos 8.24, 9 lecturas diferentes de % sólidos,

observaciones Ninguna, analista MPA (Monserrat Pineda González)

CRÉDITO Y COBRANZA

Estructura organizacional:

Mari José directora administrativa, y Araceli Hernández coordinación de crédito

Información documentada:

Procedimiento crédito

Recursos:

SION, computadora, móvil

Entradas del proceso:

Ventas Facturas para revisión y cobro

Ventas, agente de ventas, cliente cheques y/o crédito, solicitud de crédito

Salidas del Proceso:

Contabilidad Reportes de factura cancelas, reporte de depósitos en dólares, reporte trimestral de movimientos de exportación,

Dirección flujo de cartera e indicadores

Determinación y el abordaje de riesgos y oportunidades

Matriz de riesgos del proceso

Incertidumbre Información registrada en el sistema riesgo mayor (datos de contacto SION) actividades revisión de los clientes coordinados con ventas para la actualización de la persona de cuentas por pagar el correo y número telefónico.

Los restantes 7 riesgos se califican como medianos porque ya cuentan con control

Se observan 6 Oportunidades de entre ellas: Revisar la información de los clientes mensualmente y elaborar un listado los morosos para revisar en bitácora de llamadas, facturas a revisión y saldos pendientes a aplicar

Indicadores del proceso

95% al menos de la cantidad obtenida en el año anterior

Se trabaja en el establecimiento de algún indicador que mida la eficacia del proceso

Actividades del proceso:

El proceso cuenta entre otras con las siguientes políticas:

Cuando el crédito o los días cartera se encuentren en el límite, se suspenderán las entregas

Ventas solicita a la coordinación de crédito y cobranza autorización para un nuevo pedido cuando el cliente rebasado sus límites de crédito y/o días cartera.

Para nuevos clientes se debe presentar solicitud de crédito.

Las actividades que realiza son: Recepción de facturas, conciliación de los estados de cuenta, Depósito en bancos o contado, revisión de facturas, Programación a pago registrando en SION las facturas.

A final de mes se envía al cliente que lo solicita, su estado de cuenta o aquellos que requieren de aviso para que no se les olvide.

Todos los días se capturan pagos, se revisan bancos, se genera cartera, revisión de facturas, reportes de cheques vencidos los indicadores, conciliación de pagos.

En los indicadores que se manejan por montos en pesos se observan: Ventas sin IVA, canceladas, notas de crédito, venta real, pago sin IVA, saldo % Cumplimiento.

Se observa en 2020 un promedio global 98.5% que muestra ser superior a la meta del 95%

ALMACEN DE MATERIA PRIMA

Estructura organizacional: Edgar Cruz coordinador de almacén de MP, 4 personas: 3 auxiliares de MP, 1 analista

Información documentada: Procedimiento Almacén de Materias Primas

Recursos: Racks, montacargas, patín del diablo, vehículos de transporte, equipo de seguridad, SION

Entradas del proceso:

Proveedor Materia prima

Compras Pedido de MP de proveedor

Producción Solicitudes de MP

Ingeniería y diseño requisición de MP

Control de Calidad requisición de cajas para retenes

Almacén de PT requisición de cajas para almacén

Salidas del Proceso:

Producción, ingeniería-diseño y control de calidad Materia prima, producto a granel

Almacén PT materia prima (envases y materiales de transformación)

Abordaje de riesgos

Se observa matriz de riesgos con 10 riesgos, 5 críticos, entre ellos:

Pandemia, Desabasto de MP, personal enfermo retraso de entregas de MP, riesgo muy grave, acciones comunicación con los proveedores para que sigan abasteciendo o buscar alternativas, este riesgo, se mide con el indicador baja indicador de abastecimiento en enero máx. 2% obtuvo 4.25% y feb 2.96% el análisis de causa raíz, causas el proveedor no entrega en fecha pactada, debido al cierre de la organización o al trabajo planificado en diferentes turnos, clima como las nevadas, materias primas descontinuadas, derivado de dicho análisis se observan las siguientes acciones se incrementa el stock y realización de entregas programadas con el proveedor, mayor comunicación con proveedores para contar con mas tiempo para solicitar materiales y buscar alternativas de solución

En marzo, se observa que existe solo un retraso de MP, se cerrará el mes para obtener el resultado mensual del indicador.

Los pedidos urgentes rebasan el stock de MP, riesgo alto, acciones Ventas debe informar cuando se realicen pedidos grandes para realizar una planeación adecuada de suministro.

No planear las actividades del equipo de del almacén debido a la recepción de muchas urgencias, Importante, se realizan políticas de almacén de MP

Indicadores del proceso

Objetivo: Asegurar la existencia de MP necesaria para el diseño y elaboración de pinturas y recubrimientos

Lotes detenidos por falta de MP menor al 2% mensual, 2020 global marzo 4.26% por causa de Pandemia los demás meses se mantiene el cumplimiento del indicador, feb 2021 304 lotes fabricados lotes retenidos de fabricación por retraso de proveedores 9 que resulta en 2.96%

Diferencias en inventarios meta menor o igual al 5% mensual, se observa cumplimiento de enero feb 2021 Global de 2020 1234, diferencia 24, Materia prima total de materiales diversos 855 diferencia 23, Resultado MP 2.79% MP y diversos materiales 0.26% PT global 1.94%, se cumplió el indicador.

ACTIVIDADES

Se observan políticas para lograr mejor desempeño de las actividades entre ellas las siguientes:

Para la Recepción de MP:

El proveedor debe entregar certificado de calidad, factura o remisión, número de pedido, encaso de proveedor nuevo debe entregar las hojas de seguridad.

No se aceptan envases, contenedores o tambos abiertos, deteriorados, con fugas o sin identificación.

De un mismo material solo se aceptan 3 lotes diferentes y con fecha de caducidad menor a 1 año.

Entrega de MP:

Se recibe de programación del día siguiente a mas tardar a las 15:00 h la solicitud de materia prima, Los materiales que se entreguen fuera de programación de producción se registrarán en la bitácora de programación de producción registrados como urgentes con la hora de solicitud.

Solo se entrega MP solicitada en la solicitud de MP o por SION registradas como salida de MP diversa y ajustes.

Cuando se requieran cantidades menores se registran y se entregará el envase.

A la llegada de MP se registra en vigilancia, se informa al almacén, se revisan documentos. Se considera como INSPECCIÓN EN RECIBO, a los datos reportados en el certificado de calidad del producto, son confiables ya que los proveedores son empresas con certificado ISO, se registra y etiqueta como aprobado.

En caso de detectar alguna inconsistencia entre los datos reportados y el material, se procede a realizar los análisis correspondientes registrando y etiquetando con etiqueta verde de aprobado

Se registra en SION identificando con número de lote conformado por: año, mes y numero consecutivo tomado del registro de materia prima. el cual se registra en la etiqueta "verde de aprobado" además la clave de la materia prima, fecha en que se acepta y las iniciales de la persona que la recibe. La etiqueta la proporciona la ubicación de la MP con número de Rack, fila y columna.

Se observa en SION un módulo que indica el stock que se debe conservar de cada MP y la cantidad existente ejemplo R 0139 Desmodur N 75 existencia lote 2021030346, 2385 kg stock máx. 7000 mín. 1000 se observa que existe un pedido de compra pendiente 2021000317 con fecha de entrega 18032021

Se observa el registro de MP en SION ejemplo Factura B24236 MOCAYCO (MOCA y Compañía S. A. de C. V.) por el producto Polyplate P01 saco de 25 kg, 3 toneladas, certificado de calidad lote recibido MCN2103020504, al registrarse en el SION se asigna el Número de lote 2021030419 con etiqueta impresa clave de MP interna C0236 del 17/03/2021con lote, con código de barras (QR) para dar trazabilidad el material. Se almacena en Rack 6, fila 1, columna 10, en el momento de surtir se solicita al Sion por clave de materia prima que arroja el lote que entró primero al almacén que cumple con PEPS.

Se realiza inventario diario en SION para confirmar que se cumple con las cantidades mínimas de MP

Con las hojas de seguridad y los pictogramas de MP se decidió su almacenamiento, se cuenta con una matriz de almacenamiento "Matriz de Reacción Química" que indica la clasificación de los productos y como deben almacenarse es decir cuáles no pueden estar juntos para evitar, explosiones o reacción.

El personal es competente en el área debido a que cumple con su perfil de puesto con evaluaciones periódicas de cumplimiento de sus

actividades. Así como también en la matriz de habilidades del proceso.

Identificación de PNC se encuentra fuera del almacén e identificados con etiqueta de PNC en almacén de MP no conforme en espera de la orden de disposición de Ingeniería y Diseño.

ALMACEN DE PRODUCTO TERMINADO

Estructura organizacional: Coordinación de Almacén PT Felipe Moreno, 2 auxiliares de almacén, 1 supervisor, 3 choferes, 1 asistente

Información documentada: Procedimiento de Almacén Producto Terminado

Recursos: Carrito de super, patín con tarima, plataforma, escaleras, Racks, montacargas, patín del diablo, vehículos de transporte, equipo de seguridad, uniforme, zapatos de seguridad, cascos, chalecos, googles.

Entradas del proceso:

Ventas Pedido/ remisiones

Producción Producto terminado/ salidas de Producción

Compras Solicitud de viáticos para embarques

Tiendas Pedidos

Servicio al cliente Devolución y/o cambios físicos

Salidas del Proceso:

Ventas Reporte de remisiones entregadas

Producción Solicitud de materiales para stock

Compras Talones autorizados

Tiendas y Servicio al cliente Producto terminado

Determinación y el abordaje de riesgos y oportunidades

Matriz de Riesgos: 8 riesgos que se encuentran en calificación baja o media, entre ellos:

Entregar las remisiones que se proporcionan todos los días por ventas, riesgo bajo porque con sus indicadores han logrado el 90% de cumplimiento de entrega

Mal surtido, riesgo que se surta un producto uno por otro o roto e incompleto, no entregar en tiempo y forma, acciones tomadas filtro de revisión por almacenista, supervisor y chofer. En caso de embarque externo en la remisión se ostenta una leyenda que el transportista debe checar que se entrega en buenas condiciones el PT

Perdida de tiempo y no entregar al cliente, falta de programación de entregas, controlar con ventas la fecha de recibo, teléfono de choferes para una comunicación oportuna.

Las acciones determinadas para mitigar sus riesgos se encuentran implementadas en el procedimiento.

Indicadores del proceso

OBJETIVO Surtido correcto de los productos de acuerdo con el pedido.

Tiempos de entrega meta mensual de 90%

Se observa 2020 Ene 95.50%, Feb 96.20%, mar 90%, abr 90.60%, may 90.30% Jun 92.4% Jul 89.90%, ago 89.50%, sept 93.40, oct 94%, nov 90.8%, dic 90.8% Global 91.95%, en jul y ago salen bajos por pandemia ya que el asistente por ausencia no reportaba diariamente las remisiones entregadas y provocó valores bajos en el indicador, 2021.

ACTIVIDADES

Recepción de remisiones y solicitudes de tienda

Sur tir material

Entregar a choferes

Se corre stock diario para conocer cantidades

Recepción de PT, verificación de cantidades

Almacenamiento PEPS

Inventario Físico mensual e inventarios cíclicos

Revisar pedido y remisión y/o asignar auxiliar para el surtimiento

Las entradas al almacén se realizan cuando se cuenta con el PT físicamente. Horario de entrega antes de las 16:00 h

No se recibirá ningún producto que no se cuente con la autorización y hoja de servicio al cliente o una remisión que indique queja del cliente

Los Auxiliares de Almacén: surten producto conforme a pedido y remisión. Avisan al coordinador de almacén si los productos de la remisión no están completos y los entrega al chofer

El Chofer revisa que la remisión esté completa y avisa al supervisor.

El supervisor verifica y da el visto bueno

El Chofer empaca e identifica el producto, carga la camioneta, entrega a domicilio y recaba la firma de recibido por parte del cliente. En entregas foráneas se entrega en fleteras verificando talón de embarque con la cantidad entregada

Se recibe salida en SION 8699, producto Reactor Nerblock parte B, envase G3 lata 2 litros cantidad 19 de 16 de marzo 2021, con esta información se da entrada con folio de salida de producción folio producción 00114567, almacén 1, se da folio de entrada al almacén 00067002, se registra la fecha de entrada 18/03/2021 lote 00073430, la ubicación se asigna físicamente de acuerdo con los espacios libres por rack 3 fila 2 nivel 4

folio 00086999 solicitud generada el 12032021 a las 13:00 h que identifica el No. de requisición del material y el almacenista la recibe, identifica PT, cantidad, para ubicarlo en el almacén.

Reporte de remisiones entregadas por choferes entrega 18/03/2021 por asistente para reportar la evidencia de lo entregado el 17 de marzo, la información contiene No. de remisión cliente, No. de talón, del transporte y qué chofer lo entregó 15 embarques, por entrega de mostrador 1 directo al cliente 13 en caso de tener la ruta para entregar. Este reporte se imprime con la copia de los talones y se entrega a ventas para su seguimiento.

Los productos son embarcados con los requisitos de entrega como Certificados de calidad, órdenes de compra, facturas. La evidencia de la entrega se observa en la remisión que se entrega a ventas.

Se cuenta con evidencia de la limpieza de almacén y vehículos que se envía por WhatsApp a la Dirección Administrativa.

2 almacenistas cuentan con constancia de capacitación en el manejo de montacargas.

Se observa la matriz RACI que describe las habilidades y las personas que son responsables de ellas.

SERVICIO AL CLIENTE

Estructura organizacional: Dirección Administrativa y Andrea Chávez coordinación del servicio al cliente, ingreso en la organización 1 mes, se encuentra en proceso de adaptación se entrevistó y se observa la capacitación recibida para atender a la auditoría

Información documentada: Procedimiento de Servicio al Cliente

Entradas del proceso:

Cliente Solicitud de servicio técnico

Ventas y asesores de ventas, solicitud de cambios en el producto, reclamaciones, servicio técnico

Salidas del Proceso:

Control de Calidad Producto No conforme

Coordinación de almacén y/o ventas Solicitud de Servicio a cliente y solicitud de reclamaciones

Cliente externo seguimiento hasta la conclusión del servicio, asesoría y/o reclamación

Determinación y el abordaje de riesgos y oportunidades

Matriz de riesgos 5 riesgos altos entre ellos:

Pérdida de clientes por la falta de respuesta oportuna, riesgo alto, acciones atender y dar respuesta a reclamaciones en 24 horas y dar respuesta al servicio técnico

Mala atención al cliente no considerar sus requisitos, riesgo alto, acción coordinación de ventas con las áreas para dar respuesta oportuna

Re trabajos que se pueden llevar a cabo, retraso de tiempos de producción, riesgo alto, análisis de causas y dar respuesta

Falta de equipo técnico para realizar las pruebas de uso de los productos con el cliente, riesgo alto, acciones revisar que los materiales y equipo de los técnicos estén completos previo a la realización del servicio

Indicadores

OBJETIVO Monitorear el grado de satisfacción de los clientes

Ánalisis de reclamaciones y servicio al cliente menor al 1% mensual enero 2021 1.47% no se está cumpliendo, con 7 reclamaciones recibidas de las cuales 6 proceden equivalen al 86% y 1 no procedió equivale al 14%.

Las áreas involucradas determinan su procedencia, el involucramiento con las reclamaciones es el siguiente: producción 43%, calidad 29%, entinte 14%, cliente 14%, al momento de la auditoría todas las reclamaciones se encuentran cerradas.

Encuestas de Servicio técnico en 95% en cada visita técnica se registra en SION y se imprime hoja de servicio técnico, se incluye la encuesta de servicio, se observa gráfica en enero 16 visitas en 16 se considera la satisfacción del cliente 100%

Encuestas de satisfacción al cliente al 90% No se cuenta con información por Pandemia y la posición de servicio del cliente estaba vacante.

Respuesta en 24 horas para solución de reclamación: reportes atendidos en tiempo 3, equivalente 57%, fuera de tiempo 4, equivalente 43%

ACTIVIDADES

Servicio al cliente. Para el servicio se requiere llamada por teléfono o correo, proporcionar los datos completos del cliente y elaborar una hoja de visita, para registrar un servicio al cliente es necesaria la generación de una remisión o factura, ejemplo: hoja de servicio No. 00013102, cliente prospecto en CDMX, fecha programada 04/01/2021, fecha y nombre de confirmación 04/01/2021 Israel Montañez, especificación del servicio: Servicio técnico para monitoreo de escultura de Ecatepec de Morelos con AMAURY distribuidor de Tultitlán sobrino de Carlos Jiménez, requisitos solicitados por el cliente para ingresar a la empresa casco, zapatos de seguridad, camisa de manga larga, chaleco de seguridad.

Incluye la satisfacción del servicio contesto a las preguntas:

¿cómo considera los conocimientos del asesor? y ¿Cuándo recibe la atención cómo es?

En ambas preguntas el cliente contesta que es buena

Atención a Reclamaciones. Para la atención de una reclamación es necesario el número de lote del producto y no. de factura

Reclamaciones

No. 2021010001 del cliente Excelencia en transporte escolar y de personal, S. A. P. I. de C. V. Producto NOVA-PLUS® amarillo entonado lote 00067867. Reclama 4 cubeta de 15 litros no son correctas. Causa raíz no se entrega el entinte correcto, procede la reclamación. Acción se ajusta producto y se entrega a almacén.

No. 2021030006 del cliente Liliana Luna Aldama, productos reclamados: Nervión ®-P-83 Gris entonado clave 00073359 y Solvente S-124 clave 00073038, queja el transporte fue robado y no llegó su producto, se encuentra abierta

INFRAESTRUCTURA (EQUIPO DE MEDICIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS)

Estructura organizacional: Producción lleva a cabo mantenimiento preventivo y correctivo, técnico Orlando López, asistente de mantenimiento que capturara la información de mantenimientos Ing. Lorena Campos

Información documentada: Plan de mantenimiento preventivo, el mantenimiento correctivo se proporciona en cuanto se presenta Se observa Plan de mantenimiento preventivo 2021 con las actividades a ser realizadas y los períodos de mantenimiento que son abril y diciembre.

Para observar los registros se considera el plan de mantenimiento 2020, en Excel, contiene el equipo de producción y su seguimiento preventivo, se captura en SION, a través de check list que muestra las actividades de mantenimiento codificadas para que cada que se realice el servicio se marquen las actividades que se realizan por equipo ejemplo IE inspector externa, AE aseo interno, N neumático, L Lubricación, M Motor, F Flecha, CD cadena PP polipasto el mantenimiento. Se observa que el mantenimiento correctivo puede ser interno si no es mayor, en caso de mantenimiento mayor se lleva a cabo con proveedor externo.

Se observa lista de refacciones para contar oportunamente con los materiales que se requieren con más frecuencia.

Los operadores monitorean diariamente los equipos para asegurarse que se encuentran en condiciones de funcionamiento, del mantenimiento correctivo interno que se puede llevar internamente puede ser cambiar aceite, bandas, desgaste de perlas en los molinos, entre otros.

Cada equipo cuenta con código, nombre los meses del año señalando las fechas de mantenimiento y un expediente donde se observa los mantenimientos que se le han realizado, ejemplo montacargas en SION se observa Equipo EPMCOO1 Montacargas gasolina TOYOTA fecha 02/02/2021 mantenimiento preventivo, se solicita por medio de una hoja de bitácora, por ejemplo hoja de bitácora folio 00001244, fecha 15/03/2021, descripción del trabajo: mantenimiento preventivo, con firmas del solicitante y el que recibió el trabajo, reporte de servicio preventivo y correctivo de fecha 06/03/2021detalles del servicio: se niveló aceite de trasmisión, aceite hidráulico, anticongelante y aceite de diferencial, se cambió aceite, bujías y filtro del motor, se remplazó filtro de aire, se ajustaron frenos y se lavó cuerpo de aceleración.

También se observó Historial del montacargas en una hoja de Registro de Control de Equipo que contiene los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo realizados durante 2019, 2020 y 2021, con fecha de realización tipo de mantenimiento realizado y nombre de quien lo realizó

El mantenimiento preventivo se realiza a 48 equipos y los registros se resguardan en una carpeta

EQUIPO de MEDICIÓN, control de Calidad coordinadora Ana Karen Torres Hernández

Identificación de equipo. En una matriz de Excel se observa "Índice y Programa de Básulas y Balanzas con información de No. nombre del equipo, ubicación, marca y modelo, clave del producto, capacidad y tolerancia, servicio de calibración/nombre del proveedor, frecuencia, por ejemplo: No. 3, Balanza digital de 300 g OHAUS AR3130 clave interna ELTA-0003 proveedor LABGIL, frecuencia 1 año,

Hoja de especificación con clave interna ELTA-0003 donde se especifica rango de medición, capacidad y tolerancia, área de localización, responsable, elaboración de la hoja, aprobación y frecuencia de calibración

En calendario de calibración se observa que la balanza digital no. 3 se calibró en enero de 2021.

En una carpeta con el índice de su contenido se conservan los certificados de calibración, la balanza se calibró el 29 de enero de 2021, no. de certificado de CCLG-052-21 por el Laboratorio de Metrología LABGIL.

En el calendario de calibración se observa que todas las básculas se encuentran calibradas solamente las pesas (5) se calibrarán en abril.

Los equipos cuentan con una etiqueta que indica su estado de calibración.

COMPRAS O CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

Estructura organizacional: Auxiliar de compras A Yamilet Windfield se enfoca al área administrativa con funciones de compras, trámites como bancarios, seguimiento de patentes y marcas, financiamiento de automóviles, Auxiliar B Oscar Vázquez está enfocado a cuentas por pagar y revisión de facturas compras de consumibles y 1 becaria Joselín Acosta B, Coordinación de compras Irma Luna

Información documentada: MPC-COM-7.4, Compras PRO-COM-001 Evaluación y Clasificación de proveedores

Recursos: Equipo de cómputo, impresora, internet, servicio telefónico, correo electrónico, sistema SION, MONRY (para administración de

chequera)

Entrada del proceso: Almacén de MP Requisición de materiales de MP

Salida del Proceso: Almacén Compra de Materia Prima

Determinación y el abordaje de riesgos y oportunidades

Matriz de Riesgos

- Proveedores con retraso de entregas, riesgo incumplimiento en los tiempos de entrega, alto, acciones detectar a los proveedores con retrasos, buscar alternativas

Se observa de la investigación realizada en una tabla que identifica los proveedores con retraso

En el plan se determina el análisis de MP que se utilizará para la fabricación de pedidos y productos de línea, confirmar con el proveedor que sean fabricados y entregados de no ser así la búsqueda de un proveedor alternativo.

Se observa pronóstico de materiales.

- Comunicación interna de un nuevo cliente, abasto no garantizado de los insumos que no permite pactar mejores precios, riesgo alto programación de MP a tiempo

Se observa que en el programa SION que se renueva en abril 2021 se tiene contemplado el establecimiento de tiempos para surtir las MP ya sea nacionales o internacionales lo que permitirá determinar los compromisos de tiempos de entrega con los clientes.

Indicadores del proceso

OBJETIVO: proporcionar materiales que cumplan los requisitos en los tiempos establecidos

INDICADOR: Monitoreo de proveedores (rechazos, tiempo de entrega) en un 90%.

Ene 21 89.78% y feb 85.04%. el análisis del incumplimiento por:

materiales pedidos por urgencias, materiales, solicitar a almacén las causas de urgencias y buscar solución para evitar la recurrencia MP no programada, acciones solicitar MP pronósticos de materiales de productos con entregas largas, causas de falta de programación de MP, revisar y actualizar con los proveedores los tiempos de entrega

incumplimiento del proveedor. Detectar a los proveedores que están incumpliendo y solicitarles un plan de acciones, sancionar no dando requisiciones hasta que mejoren su desempeño

ACTIVIDADES:

Recepción de requisición de materiales. La adquisición de una materia prima debe estar registrada y codificada en el sistema SION (previa aprobación). Solo se adquieren MP de los proveedores que estén en el "catálogo de proveedores" en el sistema Sion.

Los Requisitos de compra, características de los productos, están establecidos en cada "orden de compra"

Los Jefes de Área capturan en el módulo de SION la "solicitud de compra" de todas las compras (recursos materiales, cursos de capacitación, refacciones, accesorios, etc.,).

Requisición de materiales No. 00000923 fecha 10/03/2021 con varias partidas con No. de clave, cantidad, fecha requerida. Urgente, se llena por el almacén. Descripción del producto, proveedor, no. de pedido, fecha de entrega lo registra compras.

Se entra al SION R0097 Chs EPOXY 210-75 / DER 67-X75 Resina Epóxica de bajo peso molecular tipo Bisfenol "A" solución de una mezcla de Xilol, tiempo de entrega promedio 2 días hábiles, en proveedores se elige las opciones de proveedores para la compra GTM México en tambor de 21.400 kg con el precio de compra, en proceso de compra. Cuando se cuenta con autorización e información completa se registra en SION para que el proveedor reciba el pedido.

El formato de pedido por ejemplo No. 351 de fecha 12 de marzo de 2021 al proveedor EPOXMEX, S. A. de C. V. se solicita 40 kg de P9552 presentación bote descripción pasta ATP Azul concentrada que se entrega en Nervión y se cuenta con un crédito de 40 días y el precio en la moneda establecida. Requisitos de recibo anexar hojas de seguridad en la primera compra de producto, traer remisión y/o factura, en copia; no se aceptan facturas selladas o rechazadas, anexar certificado de calidad, no se recibe material de empaques abiertos o en mal estado, incluir en su factura nuestro no. de OC, Días de recibo Lun a jueves horario de recibo 8:00 a 15:00 h

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

El procedimiento de evaluación de los proveedores externos establece que son calificados una vez al año, en tres rubros Calidad, Servicio y Precio, en cada uno de ellos se establecen los factores a calificar por ejemplo para Calidad:

Cumple con características técnicas del bien o servicio

Entrega certificado de calidad

Cumple con fecha de entrega establecida o comprometida

Cumple con las cantidades solicitadas

Cumple con la documentación requerida

Verifica las condiciones de su producto al entregar el material

Y se califican de acuerdo con el siguiente criterio de asignación de puntos:

3 máx. o tiene solo 1 vez de incumplimiento

2 falta de cumplimiento de algún requisito más de 1 vez,

1 incumplimiento frecuente,

0 no cumple

La calificación final se compara con la siguiente escala para determinar el tipo de proveedor:

100- 96 proveedor confiable color verde

95 – 91 recomendado amarillo

09- 85 no confiable rojo

Menor de 85 es no aceptable guinda

Se cuenta con lista de proveedores aprobados, de entre ellos:

DOW Mexicana fabricante, distribuidor Corporación Mexicana de Polímeros, S A. de C. V, las calificaciones obtenidas fueron: calidad 90.48%, servicio 96.3%, precio 100%, Promedio 95.59 proveedor recomendado

GTM México (0194 clave interna NERVIÓN) calidad 95.24%, servicio 96.30%, precio 100%, promedio 97.18% confiable,

EPOXEMEX (0154) CALIDAD 100%, SERVICIO 100%, PRECIO 81.5% PROMEDIO 93.8% RECOMENDADO

RECURSOS HUMANOS

Estructura organizacional: Alejandro Mendoza López Coordinación de Recursos Humanos, auxiliar de recursos humanos y encargado de salud ocupacional

Información documentada: MPC-REH-7.2 Recursos Humanos

Recursos: Equipo de cómputo, impresora, internet, servicio telefónico, correo electrónico, sistema SION, teléfono, celular

Entrada del proceso: Requisición de personal, identificación de necesidades de capacitación

Salida del Proceso: todo el personal de la empresa Persona contratada y/o personal competente

Abordaje de Riesgos y Oportunidades

Matriz de riesgos 18 riesgos, 16 controlados y 2 en proceso de control

Los jefes de área deben capacitar a subalternos para ocupar puestos con mas responsabilidad, riesgo falta de conocimiento para desempeñarse en otros puestos, acciones evaluación anual, capacitación sugerida a subalternos, buscar proveedores de capacitación, curso requerido con programa de capacitación

Indicadores del proceso

Cursos de capacitación impartidos& cursos programados x100 cumplimiento de enero a diciembre se observa un cumplimiento de 109.09%, a pesar de que en mayo no se impartieron cursos, se cambia la estrategia a cursos virtuales lo que permite llegar al cumplimiento de 109.09% Para este 2021 se está cumpliendo con el programa.

Inasistencia del personal menor o igual a 1%

Ene 0.6% feb mar disminuye abr y mayo se incremente sept baja y noviembre anual 0.6% resultado obtenido debido a estrategias como recoger y enviar al personal en vehículos de la empresa o taxis particulares

Actividades del proceso:

Las competencias necesarias de los colaboradores se determinan y se encuentran registradas en SION, módulo Descripción de puestos, con información de: nombre del puesto, jefe directo, horario laboral requerimientos de evaluación de desempeño, escolaridad, experiencia conocimientos especiales y conocimientos de la organización. Ejemplo: Ayudante de mantenimiento 1 año de experiencia o 3 meses bajo supervisión directa, conocimientos especiales teóricos y prácticos conocimiento de maquinaria y reparación, conocimiento de la organización: cursos tomados Entrenamiento teórico de mantenimiento y operación de molinos horizontales de esferas, 5 de septiembre de 2019, Calibración y Verificación de básculas 22 de noviembre de 2019, Operación de montacargas 6 de marzo de 2020, , programados para 2021 - uso y manejo de extintores NOM 004-STPS sistemas de protección y dispositivos de seguridad en la maquinaria y equipo que se utilice, trabajo en equipo, manejo en SION, aplicación 5S's

La Inducción a la empresa se realiza dando al nuevo colaborador el conocimiento de la empresa y productos que maneja, recorrido, prestaciones de ley y de la empresa, días laborales, reglamento interno del trabajo, política de calidad.

En proceso el líder le proporciona el adiestramiento para el desarrollo de sus actividades, durante 3 meses para decidir la contratación final.

Una vez contratado se confirma que conoce su Política de Calidad y se busca que el colaborador la interprete para que mencione como la aplica a su trabajo y las consecuencias que pueden ocurrir si sus actividades ocasionan productos sin calidad como producto rechazado y la pérdida de credibilidad para la empresa.

Los jefes de área realizan evaluación anual, para detectar necesidades de capacitación, se determinan los cursos necesarios, se elabora programa de capacitación.

En el programa de 2021 se observan 16 cursos de capacitación interna 11 cursos ya impartidos para conocimiento del COVID-19 y de las actividades necesarias para su mitigación.

Cursos de capacitación externa 7 cursos relacionados con mejorar de los conocimientos de comportamiento de su proceso de fabricación y criterios de control de calidad.

Las evidencias de la capacitación se encuentran en SION con el nombre del curso, quien impartió, quienes participaron, fecha de impartición.

Se cuenta también con un módulo que evalúa la efectividad de la capacitación como: se cumplió con el objetivo, los conocimientos teóricos adquiridos, la aplicación de los conocimientos en campo, mejora la ejecución de su trabajo

Mejoro su productividad (malo, regular, bueno, excelente)

De los cursos impartidos el año pasado se observa: Sistemas de impermeabilizantes sustentables, tomado en línea impartido por Rubén Orozco Vázquez fecha 2 sept 2020 participante Cid Elizalde Francisco, que se encuentra en INTRANET para la difusión de los colaboradores.

ASPECTOS RELEVANTES DETECTADOS QUE SE DEBEN CONSIDERAR PARA LA SIGUIENTE AUDITORÍA

El uso de las plataformas tecnológicas para el Sistema de Gestión de la Calidad