

PARTES INTERESADAS	SIGNIFICATIVO PARA EL SGC	REQUISITOS	SEGUIMIENTO Y REVISIÓN DE LA INFORMACIÓN	REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS
Cliente	SI	Existencias de Inventario Tiempos de Entrega	Indicador de Supply Chain	No aplica
Trabajadores	SI	Capacitación	Programa de capacitación	STPS
Dueños y Accionistas	NO	Cumplir con el Margen de utilidad establecido	No se mide para SGC	No aplica
Proveedores	NO	Pago puntual de mercancías suministradas	No se mide para SGC	No aplica
Gobierno	NO	Cumplimiento a normas, leyes, reglamentos, etc...	No se mide para SGC	Normas y Reglamentos aplicables en los procesos.

EMPRESA	REPRESENTACIONES PFEIFER
	FECHA: ENERO 2017

Debilidades		Prioridad
D1	Incapacidad para generar un forecast de ventas	Alta
D2	Implementación del CRM para automatizar los controles del proceso de ventas que hoy en día se llevan de forma manual	Alta
D3	Errores en el proceso de notas de crédito	Alta
D4	Control de Muestras y Pruebas	
D5	Falta de capacitación en Ventas	
D6	Implementar KPI de Ventas Negadas	Alta
D7	Proceso de Devoluciones no estandarizado	Alta

Amenazas		Prioridad
A1	Competencia con precios y condiciones agresivos	Alta
A2	Textos de Venta incompletos (Fallan contenidos)	Alta
A3		
A4		
A5		

ESTRATEGIAS

		ESTRATEGIAS	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
F0	F1, O2	Estadizar el formato para pronostico de ventas.	Gerente de Información Comercial	07-feb-18	07-feb-18
		Capacitación al área de TMK. Representantes de Ventas, Servicio al Cliente, Jefe de Oficina	Gerente de Información Comercial, Jefe Operativo de Ventas, Jefe de Telemarketing	07-feb-18	09-feb-18
		Capitar los consumos y precios promedio de los productos de nuevo consumo o con demanda extraordinaria por Cliente	Gerente de Información Comercial, Jefe Operativo de Ventas, Jefe de Telemarketing	12-feb-18	Permanente
F2, O2		Atender necesidades de capacitación técnica de los productos, aprovechando los recursos de la empresa, para incrementar ventas.	Jefe Operativo de Ventas	Permanente	Permanente
		Programar capacitaciones técnicas grupales con los Clientes para incrementar ventas.	Jefe Operativo de Ventas	Permanente	Permanente
		Estadizar clasificación de notas de crédito	Director Comercial, Jefe Operativo de Ventas	2do semestre del 2018	2do semestre del 2018
		Estadizar clasificación de notas de crédito	Gerente de Información Comercial, Jefe de Telemarketing, Asistente de Calidad,	07-feb-18	12-feb-18
D0	D6, D3, O3, O4	Automatizar la clasificación en SAP	Gerente de Sistemas	2do semestre del 2018	2do semestre del 2018
		Identificación de las causas de generación de notas de crédito y trabajar las que sean internas por error en un proceso	Gerente de Información Comercial, Jefe Operativo de Ventas, Jefe de Telemarketing	2do semestre del 2018	2do semestre del 2018
F0	F1, O5	Definir con Sistemas la opción de captura en SAP de las ventas perdidas en su totalidad.	Gerente de Información Comercial, Jefe Operativo de Ventas, Jefe de Telemarketing	2do semestre del 2018	2do semestre del 2018
		Implementar CRM en área de TMK	Gerente de Sistemas	2do semestre del 2018	2do semestre del 2018
D0	D2, D6	Implementar CRM en área de Servicio al Cliente	Gerente de Sistemas	2do semestre del 2018	2do semestre del 2018
		Implementar CRM con Representante de Ventas	Gerente de Sistemas	2do semestre del 2018	2do semestre del 2018
		Ingresar cantidades de los productos recibidos al dar entrada al material	Gerente de Operaciones	2do semestre del 2018	2do semestre del 2018
FA	F1, A2	Revisar SAP para carga de contenido por caja	Gerente de Sistemas, Gerente de Operaciones	2do semestre del 2018	2do semestre del 2018
		Generar procedimiento y formato de Devoluciones	Director Comercial,	06-feb-18	
DA	D7, A1	Capacitar a los involucrados	Jefe de Operativo de Ventas, Jefe de Telemarketing, Gerente de Operaciones	13-feb-18	

Fortalezas		Prioridad
F1	A grandes rasgos el Personal competente y con buena relación con el cliente.	Alta
F2	Calidad de los Productos	Alta
F3		
F4		
F5		

Oportunidades		Prioridad
O1	Aprovechar los tutoriales de capacitación de Proveedores que ya los han desarrollado para ofrecerlos a los clientes.	Alta
O2	Capacitación de Consumos y Precios promedio de Clientes por producto	Alta
O3	Capacitación de información de la competencia en campo.	Alta
O4	Capacitación de información del Cliente de las notas de crédito que genera	Alta
O5	Capacitación de información de las ventas que no se generan por falta de inventario	Alta
O6	El ERP cuenta con un CRM que se puede activar para el área de ventas.	Alta

EMPRESA	REPRESENTACIONES PFEIFER
	FECHA: ENERO 2017

Debilidades		Prioridad
D1	Ingresar las contenidos del producto en sistema en la recepción	
D2	Espacio limitado en Almacén y Páto de maniobras en Oriente	
D3	Head Count para el almacén es limitado	
D4		
D5		
D6		
D7		

Amenazas		Prioridad
A1	Eventos naturales (hundaciones, sismos, etc.)	
A2	Plan de contingencia	
A3	Incendio, accidentes, fallas, incapacidades, vacaciones de personal operativo.	
A4		
A5		

Fortalezas		Prioridad
F1	Compromiso y disponibilidad del personal Operativo	
F2	Reacción inmediata ante solicitudes de venta del área de ventas	
F3	Control y Confabilidad del inventario COMX	
F4		
F5		

Oportunidades		Prioridad
O1	Implementación del Warehouse Management System.	
O2	Ampliación de espacio de almacén	
O3	Renovación de Techumbres	
O4		
O5		
O6		

ESTRATEGIAS

		ESTRATEGIAS	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
F0	F1,F3, O1	Analizar con la Gerencia de Sistemas las versión del WMS disponible en SAP	Gerente de Operaciones	01-mar-18	31-mar-18
		Implementar el WMS disponible en SAP en Almacén Oriente	Gerente de Operaciones	01-abr-18	31-may-18
D0	D2,O2	Propuesta para ampliación de Almacén Oriente	Gerente de Operaciones	01-jun-18	30-jun-18
FA	F1,A1,A2	Autorización Ampliación de Almacén Oriente	Director General	01-jul-18	31-jul-18
DA	D3,A1,A2	Reforzar capacitación en caso de algún evento natural al personal administrativo	Gerente de Operaciones	31-mar-18	15-abr-18
		Cubrir con el personal administrativo eventualidades del personal operativo	Gerente de Operaciones	Permanente	Permanente

EMPRESA	REPRESENTACIONES PFEIFER
	FECHA: ENERO 2017

ESTRATEGIAS

Debilidades		Prioridad
D1	1 solo recurso para facturar	
D2	Falta de capacitación del personal de apoyo para facturación	
D3	Retrasos en expedición de los estados financieros	
D4	Generación de Listas de Materiales para Transformación	Alta
D5	Costeo de materiales de transformación	Alta
D6	Quejas de Clientes acerca de que no reciben facturas y notas de crédito.	Alta
D8	Refacturaciones por errores internos	
D9	Recepción incompleta o tardía para la aprobación de créditos.	
D10	Diferenciación de facturas por sitio, consignación o anticipo	
D11	Cartera vencida de clientes que fueron autorizados por la Dirección General	Alta

Fortalezas		Prioridad
F1	Dominio del proceso de facturación y notas de crédito acuerdo a todas las variables que intervienen: como Alta tipo de cambio, requisitos del Clientes.	
F2	El proceso de facturación está controlado en todos los procesos.	
F3	Cartera sana cuando son directamente autorizados por el área de Crédito y Cobranza	
F4	Relación con despacho de auditores externos	Alta

Oportunidades		Prioridad
O1	Contratar un contador de costos	Alta
O2	Generar comprobación de acuse de recibo de las facturas.	Alta
O3	Política de entrega de pedidos a 24 hrs con todos los Clientes.	
O4	Asignar un personal de apoyo para el área de facturación	Alta

ESTRATEGIAS		RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
F0	F1,04	Nestor Zayas, Adriana Mallen	05-mar-18	09-mar-18
	E28	Nestor Zayas, Victor Rubalcava	26-feb-18	28-feb-18
		Adriana Mallen	28-feb-18	28-mar-18
D0	D4, D5, O1	Nestor Zayas	12-feb-18	16-feb-18
D0	D6, O2	Nestor Zayas, Victor Rubalcava	Abril del 2018	Abril del 2018
FA	F4, A4	Nestor Zayas	12-feb-18	16-feb-18
DA	D11, A4	Angelica Contreras	2do semestre del 2018	2do semestre del 2018

EMPRESA	REPRESENTACIONES PFEIFER
	FECHA: ENERO 2017

Debilidades		Prioridad
D1	Falta de Capacitación en comercio exterior y normas nacionales: SEMARNAT, SAT, SCT,	Alta
D2	Retrasos en los embarques de importación	
D3	Falta de comunicación entre importaciones y operaciones para recepción de materiales	Alta
D4	Falta de volumen de envíos foraneos para negociación de tarifas y servicio.	Alta
D5	Rastreo y Ubicación de unidades durante el ciclo de ruta para optimizar tiempos de entrega.	Alta

Fortalezas		Prioridad
F1	Se genera suficiente volumen para negociar buenas tarifas con lineas transportistas en importación	Alta
F2	Flotilla propia para distribución local y ciudades aledañas.	Alta
F3	Choferes confiables para la entrega, distribución y recolección.	
F4	Personal competente para la importación de la mercancía.	
F5	Incremento y renovación de la flota vehicular	

Amenazas		Prioridad
A1	Regulación para transporte de productos	
A2	Incremento en tarifas	Alta
A3	Demora en servicios de agentes aduanales, en entrega de cuentas de gasto y despacho.	Alta
A4	Retrasos en liberación de mercancías de importación	
A5	El transporte que asigna el cliente merma la capacidad de negociar mejores tarifas	Alta

Oportunidades		Prioridad
O1	Mejorar el desaduanamiento de mercancías en Laredo y Veracruz	Alta
O2	Buena Relación con el Agente Aduanal Actual	Alta
O3	Colocación de GPS a las unidades para seguimiento y trazabilidad de rutas de entrega.	Alta

			ESTRATEGIAS	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FE
F0	F1, O1	E1	Negociar con los Agentes Aduanales reducir los tiempos de despacho para Nuevo Laredo y Veracruz	Ariel Espinosa	06-feb-18	06-
D0	D1, O2	E2	Negociar nuevas tarifas Solicitar capacitación y actualizaciones con el Agente Aduanal	Ariel Espinosa	06-feb-18	Per
FA	F1, A2	E3	Negociar buenas tarifas con las lineas transportistas	Ariel Espinosa	06-feb-18	Per
DA	D3, A3	E4	Enviar tracking con las Fechas Estimadas de Arribo de la mercancía	Ariel Espinosa	06-feb-18	Per
F0	F2, O3	E5	Solicitar cotización y revisión de plataformas de uso y servicio de GPS	Juan M. Nieblas	06-feb-18	31-
D0	D5, O3	E6	Presentar propuestas para autorización de uso y servicio de GPS	Juan M. Nieblas	31-mar-18	30
DA	D4, A5	E7	Buscar nuevas opciones de envío para Clientes foráneos	Juan M. Nieblas	31-mar-18	Per

EMPRESA	REPRESENTACIONES PFEIFER
	FECHA: ENERO 2017

Debilidades	Prioridad
D1 Evaluaciones al personal/Competencia	Alta
D2 Revisión de las Descripciones de Puesto por parte de los dueños del proceso.	
D3 Técnica de acuerdo al puesto a todo el personal, de desarrollo para el personal.	Alta
D4 Clima Laboral y Cultura Organizacional	
D5 Alta rotación	Alta
D6 Comunicación	Alta

Fortalezas	Prioridad
F1 Se cuenta con buenas herramientas para el reclutamiento de personal.	Alta
F2 Esquema de contratación apoyado a la Ley de Federal del trabajo	
F3 Pago de PTU	
F4	

Amenazas	Prioridad
A1 Los salarios y esquema de contratación para Vendedores Especializados Personal Staff y Cholereros en el mercado son superiores incluyendo paquete de prestaciones.	Alta
A2 Estilo de liderazgo conservador comparado con las prácticas de otras empresas del sector.	
A3	
A4	
A5	

Oportunidades	Prioridad
O1 Intercambio de cartera con empresas del sector.	Alta
O2 Desarrollo del personal con instituciones que ofrecen capacitación a bajo costo.	Alta
O3 Personal competente en el mercado	
O4 Relación Comercial robusta con el Head Hunter	Alta

			ESTRATEGIAS	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
F0	F1, O1	E0	Desarrollar intercambios de cartera de candidatos potenciales con empresas del sector para incluir nuevas fuentes de reclutamiento a bajo costo.	Ana Lidia Olmos	12-feb-18	Permanente
			Usar personal competente en el mercado ofreciendo un paquete de prestaciones apoyado a la Ley de Federal del trabajo pago de PTU.	Ana Lidia Olmos	06-feb-18	Permanente
D0	D1,D3,D5, O2	E0	Proponer esquemas de capacitación aprovechando instituciones educativas a bajo costo para elevar la competencia al personal.	Ana Lidia Olmos	01-mar-18	01-abr-18
	D5, D6, O4	E10	Aprovechar la relación robusta con el Head Hunter para realizar encuesta de clima laboral considerando comunicación.	Ana Lidia Olmos	01-abr-18	01-may-18
FA	F1, A1	E11	Realizar benchmarking de los salarios y prestaciones de los vendedores especializados, personal staff y operadores que se entrevistaron en el proceso.	Ana Lidia Olmos	01-may-18	01-jun-18
			Realizar propuestas para incrementar el paquete de prestaciones a bajo costo.	Ana Lidia Olmos	01-may-18	01-jun-18

EMPRESA	REPRESENTACIONES PFEIFER
	FECHA: ENERO 2017

Debilidades		Prioridad
D1	Implementación del SAP en etapa temprana, (Falta capacitación e integración de reportes y controles requeridos por los procesos)	Alta
D2	Falta de soporte técnico de Sistemas,	
D3	Seguridad de la Información	Alta
D4		
D5		
D6		
D7		

Amenazas		Prioridad
A1	Falla de los proveedores	Alta
A2	Desastres naturales	
A3	Falla en la infraestructura (No brakes, planta de luz, comunicaciones, etc.)	
A4	Seguridad Perimetral (Hackers)	Alta
A5		

Fortalezas		Prioridad
F1	Generación de una gran cantidad de información	Alta
F2	Los sistemas son estables	Alta
F3	Implementación de un ERP más robusto preparado para toma de decisiones	Alta

Oportunidades		Prioridad
O1	Capacitación en SAP	Alta
O2	Implementar mejores tecnologías para seguridad perimetral	
O3	Mejor infraestructura de comunicaciones	

ESTRATEGIAS

		ESTRATEGIAS	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
F0	F3,O1	E24	Gerente de sistemas	07-feb-18	Per definir
D0	D1,O1	E25	Gerente de sistemas	07-feb-18	2do semestre del 2018
FA	F1,F2,A1	E26	Gerente de sistemas	07-feb-18	2do semestre del 2018
DA	D3,A4	E27	Gerente de sistemas	2do semestre del 2018	2do semestre del 2018
			Gerente de sistemas	Abril del 2018	2do semestre del 2018

Certificar en SAP Hana al Gerente de Sistemas para formar un consultor que pueda cubrir todos los requerimientos de la empresa

Robustecer la implementación del SAP

Capacitar a los usuarios

Implementación de nuevos controles para los procesos

Optimizar las comunicaciones adquiriendo nueva tecnología con socios de negocios competentes

Encontrar un proveedor que brinde tecnología para garantizar seguridad Perimetral

PROCESO		ESTRATEGIAS		RESPONSABLE		FECHA INICIO	FECHA FIN
ADQUISICIONES/IMP ORTACIONES	FO	F1, O1	E1	Negociar con los Agentes Aduanales reducir los tiempos de despacho para Nuevo Laredo y Veracruz	Ariel Espinosa	06-feb-18	06-mar-18
	DO	D1, O2	E2	Negociar nuevas tarifas	Ariel Espinosa	06-feb-18	Permanente
	FA	F1, A2	E3	Solicitar capacitación y actualizaciones con el Agente Aduanal	Ariel Espinosa	06-feb-18	Permanente
	DA	D3,A3	E4	Negociar buenas tarifas con las líneas transportistas	Ariel Espinosa	06-feb-18	Permanente
	FO	F2,O3	E5	Enviar tracking con las Fechas Estimadas de Arribo de la mercancía	Ariel Espinosa	06-feb-18	Permanente
EMBARQUES	DO	D5, O3	E6	Solicitar cotización y revisión de plataformas de uso y servicio de GPS	Juan M. Nieblas	06-feb-18	31-mar-18
	DO	D5, O3	E6	Presentar propuestas para autorización de uso y servicio de GPS	Juan M. Nieblas	31-mar-18	30-abr-18
	DA	D4, A5	E7	Buscar nuevas opciones de envío para Clientes foráneos	Juan M. Nieblas	31-mar-18	Permanente
	FO	F1, O1	E8	Desarrollar intercambios de cartera de candidatos potenciales con empresas del sector para incluir nuevas fuentes de reclutamiento a bajo costo	Ana Lidia Olmos	12-feb-18	Permanente
RECURSOS HUMANOS	DO	D1,D3, D5, O2	E9	Atraer personal competente en el mercado ofreciendo esquema de contratación apegado a la Ley de Federal del trabajo pago de PTU.	Ana Lidia Olmos	06-feb-18	Permanente
	DO	D5, D6, O4	E10	Proponer esquemas de capacitación aprovechando instituciones educativas a bajo costo para elevar la competencia al personal	Ana Lidia Olmos	01-mar-18	01-abr-18
	DO	D5, D6, O4	E10	Aprovechar la relación robusta con el Head Hunter para realizar encuesta de Clima Laboral, considerando la comunicación.	Ana Lidia Olmos	01-abr-18	01-may-18
	FA	F1, A1	E11	Realizar bechmarking de los salarios y prestaciones de los vendedores especializados, personal staff y operadores que se entrevistaron en el proceso.	Ana Lidia Olmos	01-may-18	01-jun-18
	FA	F1, A1	E11	Realizar propuestas para incrementar el paquete de prestaciones a bajo costo	Ana Lidia Olmos	01-may-18	01-jun-18
				Estandarizar el formato para pronóstico de ventas.	Gerente de Información Comercial	07-feb-18	07-feb-18

VENTAS

FO	F1, O2	E13	Capacitación al área de TMK, Representantes de Ventas, Servicio a Cliente, Jefe de Oficina	Gerente de Información Comercial, Jefe Operativo de Ventas, Jefe de Telemarketing	07-feb-18	09-feb-18
			Captar los consumos y precios promedio de los productos de nuevo consumo o con demanda extraordinaria por Cliente.	Gerente de Información Comercial, Jefe Operativo de Ventas, Jefe de Telemarketing	12-feb-18	Permanente
FO	F2,O2	E14	Atender necesidades de capacitación técnica de los productos, aprovechando los recursos de la empresa, para incrementar ventas.	Jefe Operativo de Ventas	Permanente	Permanente
			Programar capacitaciones técnicas grupales con los Clientes para incrementar ventas.	Director Comercial Jefe Operativo de Ventas	2do semestre del 2018	2do semestre del 2018
			Estandarizar clasificación de notas de crédito	Gerente de Información Comercial, Jefe de Telemarketing, Asistente de Calidad,	07-feb-18	12-feb-18
DO	D6,D3, O3, 04	E15	Automatizar la clasificación en SAP	Gerente de Sistemas	2do semestre del 2018	2do semestre del 2018
			Identificación de las causas de generación de notas de crédito y trabajar las que sean internas por error en un proceso	Gerente de Información Comercial, Jefe Operativo de Ventas, Jefe de Telemarketing	2do semestre del 2018	2do semestre del 2018
FO	F1,O5	E16	Definir con Sistemas la opción de captura en SAP de las ventas perdidas en su totalidad.	Gerente de Información Comercial, Jefe Operativo de Ventas, Jefe de Telemarketing	2do semestre del 2018	2do semestre del 2018
			Implementar CRM en área de TMK	Gerente de Sistemas	2do semestre del 2018	2do semestre del 2018
DO	D2, O6	E17	Implementar CRM en área de Servicio al Cliente	Gerente de Sistemas	2do semestre del 2018	2do semestre del 2018
			Implementar CRM con Representante de Ventas	Gerente de Sistemas	2do semestre del 2018	2do semestre del 2018
			Ingresar cantidades de los productos recibidos al dar entrada al materiales	Gerente de Operaciones	2do semestre del 2018	2do semestre del 2018
FA	F1,A2	E18	Revisar SAP para carga de contenido por caja	Gerente de Sistemas, Gerente de Operaciones	2do semestre del 2018	2do semestre del 2018

	DA	D7, A1	E19	Generar procedimiento y formato de Devoluciones	Director Comercial,	06-feb-18	13-feb-18
	FO	F1,F3, O1	E20	Capacitar a los involucrados	Jefe de Operativo de Ventas, Jefe de Telemarketing, Gerente de Operaciones	13-feb-18	13-abr-18
ALMACÉN				Analizar con la Gerencia de Sistemas las versión del WMS disponible en SAP	Gerente de Operaciones	01-mar-18	31-mar-18
				Implementar el WMS disponible en SAP en Almacén Oriente	Gerente de Operaciones	01-abr-18	31-may-18
	D0	D2,O2	E21	Propuesta para ampliación de Almacén Oriente	Gerente de Operaciones	01-jun-18	30-jun-18
	FA	F1,A1, A2	E22	Autorización Ampliación de Almacén Oriente	Director General	01-jul-18	31-jul-18
	DA	D3, A1,A2	E23	Reforzar capacitación en caso de algún evento natural al personal operativo	Gerente de Operaciones	31-mar-18	15-abr-18
SISTEMAS				Cubrir con el personal administrativo eventualidades del personal operativo	Gerente de Operaciones	Permanente	Permanente
	FO	F3,O1	E24	Certificar en SAP Hana al Gerente de Sistemas para formar un consultor interno que pueda cubrir todos los requerimientos de la empresa	Gerente de sistemas	07-feb-18	2do semestre del 2018
				Robustecer la implementación del SAP	Gerente de sistemas	07-feb-18	2do semestre del 2018
	D0	D1,O1	E25	Capacitar a los usuarios		07-feb-18	2do semestre del 2018
				Implementación de nuevos controles para los procesos		07-feb-18	2do semestre del 2018
	FA	F1,F2, A1	E26	Eficientizar las comunicaciones adquiriendo nueva tecnología con socios de negocios competentes	Gerente de sistemas	2do semestre del 2018	2do semestre del 2018
	DA	D3,A4	E27	Encontrar un proveedor que brinde tecnología para garantizar seguridad perimetral	Gerente de sistemas	Abril del 2018	Abril del 2018
				Capacitar a dos personas para facturar y generar notas de crédito	Nestor Zayas, Adriana Mallen	05-mar-18	09-mar-18
	FO	F1,O4	E28	Revisar infraestructura para poder asignar otra computadora para facturación	Nestor Zayas, Victor Rubalcava	26-feb-18	28-feb-18

FACTURACIÓN, CREDITO Y COBRANZA				Medir efectividad del persona capacitado en los tiempos que se quede facturando solo (Notas de Crédito generadas por errores de facturación)	Adriana Mallen	28-feb-18	28-mar-18
	DO	D4, O5	E29	Gestionar la contratación de un contador costos, para generar listas de materiales para transformación, costeo de materiales, cálculo de merma y si es factible cotizaciones.	Nestor Zayas	12-feb-18	16-feb-18
		D6, O2	E30	Generar comprobación de acuse de recibo de las facturas.	Nestor Zayas, Victor Rubalcava	Abril del 2018	Abril del 2018
	FA	F4,A4	E31	Solicitar al Despacho externo que envíen boletín de notificaciones referentes a reformas fiscales aplicables a todos los procesos de Pfeifer, para poder reaccionar oportunamente a los cambios exigidos por la Ley.	Nestor Zayas	12-feb-18	16-feb-18
	DA	D11, A4	E32	Concientizar a la Dirección General de que no deben autorizar créditos de Clientes que se encuentre con cartera vencida	Angelica Contreras	2do semestre del 2018	2do semestre del 2018



Informe de Auditoría Interna de Calidad

IAI-GC-13

1. Datos de la Auditoría.

Fecha de Auditoría: Del 22 al 29 de enero del 2018.

Fecha del Informe de auditoría: 8 de febrero del 2018.

2. Alcance, Objetivos y Criterios de la Auditoría.

2.1 Alcance

Instalaciones de Oriente 171 No. 375, Col. Ampliación San Juan de Aragón, Del. Gustavo A. Madero, C.P. 07470 y Paseo de la Reforma No. 2608, Piso 18, Despacho 1808, Col. Lomas Altas, Del. Miguel Hidalgo, C.P. 11950, ambas ubicadas en la Ciudad de México.

2.2 Objetivo

Evaluar el Sistema de Gestión de Calidad de Representaciones Pfeifer, S.A. de C.V. para determinar el grado de cumplimiento a los requisitos de la Norma NMX-CC-9001-IMNC-ISO 9001:2015.



Nombre	Puesto
Alma Delia Alcántara Rosas	Auxiliar de Embarques
Carlos Alberto Pérez Pastrana	Auxiliar de Sistemas
Carla Isis Castillejos Hinojosa	Jefe de Telemarketing
Antonio Pérez Hernández	Agente de Ventas
José Ariel Espinosa Medina	Jefe de Compras e Importaciones
Rodolfo Kahn Feldman	Director General
Virginia Devesa Gutiérrez	Cadena de Suministro
Marisela Martínez González	Auxiliar de Compras
Saúl Alemán Reyes	Jefe de Almacén
Daniel Herrera Almazo	Auxiliar de Almacén

5. Documentos de Referencia:

Codificación.	Título.
Norma ISO 9001:2015	Norma NMX-CC-9001-IMNC-2008/ISO 9001:2015.
MGC-01 Rev. 8	Manual de Gestión de la Calidad.

6. Requisitos verificados durante la Auditoría Interna:

Requisitos ISO 9001 Evaluados			
NUMERAL	ELEMENTO/CRITERIO/ACTIVIDAD (ISO 9001:2015)	REVISIÓN	RESULTADO
4. Contexto de la Organización			
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto	A	C
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	A	C
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad	A	C
4.4	Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	A	C



NUMERAL	ELEMENTO/CRITERIO/ACTIVIDAD (ISO 9001:2000)	REVISIÓN	RESULTADO
8.3.1	Generalidades	EXP	NA
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo	EXP	NA
8.3.3	Entradas para el diseño y desarrollo	EXP	NA
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo	EXP	NA
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo	EXP	NA
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo	EXP	NA
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	A	C
8.4.1	Generalidades	A	NC
8.4.2	Tipo y alcance del control	A	C
8.4.3	Información para los proveedores externos	A	C
8.5	Producción y provisión del servicio	A	C
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	A	C
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio inciso f.	EXP	NA
8.5.2	Identificación y trazabilidad	A	C
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	EXP	NA
8.5.4	Preservación	A	C
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	A	C
8.5.6	Control de los cambios	A	C
8.6	Liberación de los productos y servicios	A	C
8.7	Control de las salidas no conformes	A	C
9. Evaluación del desempeño			
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	A	C
9.1.1	Generalidades	A	C
9.1.2	Satisfacción del cliente	A	C
9.1.3	Análisis y evaluación	A	C
9.2	Auditoría Interna	A	C
9.3	Revisión por la dirección	A	C
9.3.1	Generalidades	A	C
9.3.2	Entradas de la revisión por la dirección	A	C
9.3.3	Salidas de la revisión por la dirección	A	C
10. Mejora			
10.1	Generalidades	A	C
10.2	No conformidad y acción correctiva	A	C
10.3	Mejora continua	A	C

Columna de REVISIÓN, requisitos que aplican del documento de referencia. Calificación A – Aplicable y EXP-Exclusión permitida.

Columna de RESULTADO, requisitos que son adecuados, documentados e implantados. Calificación C – Conforme, NCO – No Conforme, NRE – No Revisado y NA Aplica.



En esta auditoría se detectaron 4 No Conformidades menores, así como 4 oportunidades de mejora.

No se identificaron No Conformidades Mayores.

Núm. PF	Descripción de los Puntos Fuertes.
1	El personal muestra disponibilidad e interés durante el proceso de la auditoría.
2	El SGC se ve fortalecido por la adquisición de un nuevo ERP.
3	Se tuvo éxito en la migración a la nueva versión 2015 de la norma.

8. Áreas no cubiertas incluidas dentro del alcance de la auditoría.

N/A

9. Reunión Final.

La reunión final tuvo lugar en la sala de juntas de ventas planta baja el 30 de enero del 2018 a las 16:30 hrs.



Bureau Veritas Mexicana, S.A. de C.V.

Lista de Asistencia

Contacto: ING. KARINA SÁNCHEZ

Teléfono: 10371128

Fax/Mail: purchasing2@pfeifer.com.mx

Instructor: ING. EDUARDO PASTRANA

Relación de Participantes al Curso: FORMACIÓN DE AUDITOR INTERNO ISO 9001:2015

Fecha: 07 Y 21 DE OCTUBRE, 04 DE NOVIEMBRE 2017 DE 08:00 A 17:00 HRS

Empresa: REPRESENTACIONES PFEIFER SA DE CV

Fecha de Entrega de Resultados a Capacitación:

NOMBRE PARTICIPANTE		Firma (1er. Día)	Firma (2º Día)	Firma (3er Día)	CALIF	REG.
NOTA: Favor de describir su nombre con letra de molde, claro, legible y sin abreviaturas, tal y como aparecerá en su constancia y/o diploma. LA REPOSICIÓN DEL MISMO TIENE UN COSTO DE 500.00 PESOS +IVA						
1.	Prubén Rodríguez Bolaños.				7.0	
2.	Carla Isis Castillejos Hingosa.				9.2	
3.	Juan Carlos Olmos Velaz.				8.25	
4.	Joan Manuel Nieblas Leal					
5.	Maria Esther Aguilar Jimenez				7.55	
6.	Daniel Herrera Almazo				8.2	
7.	Miriam M. Constantino García				8.25	
8.	Lorena Escalona Juárez				8.8	
9.	Virginia Devesa Gutierrez				8.2	
10.	Vanessa Velázquez Estefé				9.0	