

Fecha:	09-feb-2018	Lugar:	Matriz: Dr. Lavista #9, Col. Doctores, CDMX.	Folio:	01
--------	-------------	--------	--	--------	----

### I. ASISTENTES

Cargo	Nombre	Firma
Dirección (Gerente General)	Rodrigo Díaz Lazcano	
Subgerente General	Antonio Espínola	
Representante de la Dirección	Elpidia Zalasar López	

### II. PUNTOS A TRATAR

Revisión por la Dirección, evaluación del año 2017.

#### ACUERDOS DE LA MINUTA ANTERIOR

1.- N/A.

#### NO CONFORMIDADES DE AUDITORIA INTERNA

Fecha de la Auditoria:				06-07 Marzo 2018
No Conformidades	Registradas	Abiertas	Cerradas	Efectivas
Mayores	15	0	15	100%
Menores	4	0	4	100%
Oportunidades de Mejora	0	0	N/A	N/A

#### NO CONFORMIDADES INTERNAS (operaciones y clientes)

No Conformidades	Registradas	Abiertas	Cerradas	Efectivas
Mayores	7	1	6	85.71 %
Menores	1	0	1	100%
Oportunidades de Mejora	2	0	2	100%

#### NO CONFORMIDADES DEL ORGANISMO CERTIFICADOR

Tipo de Auditoria: 1er. Vigilancia anual.			Fecha de la Auditoria:		28-29 Marzo 2017
No Conformidades	Registradas	Abiertas	Cerradas	Efectivas	
Mayores	0	0	N/A	N/A	
Menores	3	0	3	100%	
Oportunidades de Mejora	7	0	7	100%	

#### AVANCE DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Fecha de la capacitación	Capacitador	Tema
29-01-2017 al 02-02-2017	Externo	Nomina Contpaqi nómina versión 9. Timbrado de nómina.
29-01-2017 al 02-02-2017	Externo	Certificación IATA.
07-01-2017 al 10-02-2017	Externo	Manejo de Contpaq Nómina.
09-05-2017	Externo	Seguridad e Higiene.

## AVANCE DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Fecha de la capacitación	Capacitador	Tema
02-06-2017 al 05-06-2017	Interno. Miguel Reyes	Capacitación sobre Pedidos.
28-09-2017 al 15-09-2017	Interno. Mario Ramírez	Manejo de Sistema Linux, libre office.
07-05-2017 y 29-09-2017	Interno. Carlos Ascencio	Perfil de Puesto y Reglamento Interno
02-02-2017	Externo	Nómina e impuestos
22-03-2017	Interno. Elpidia Zalasar	Buenas prácticas de documentación
14-02-2017	Interno. Elpidia Zalasar	Evaluación de Política de calidad.
No se dio esta capacitación	N/A	Norma ISO 9001:2015
No se dio esta capacitación	N/A	Manejo de extintores
No se dio esta capacitación	N/A	Almacenamiento de sustancias químicas.
No se dio esta capacitación	N/A	5's

## EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES CLAVE DE PROCESO

Marco de la Política de Calidad	Objetivos de Calidad	Indicador	Parámetro	Resultado	Período
Comercializar (...) materiales (...).	Incrementar el volumen mensual de las ventas	Incrementar el volumen de productos vendidos vs mes anterior.	5% mínimo	13%	Año 2017
(...) distribuir (...) materiales (...).	Entregar los productos vendidos en el tiempo pactado.	Entregas en el tiempo pactado con el cliente.	90% mínimo	48.87%	Año 2017
(...) materiales de alta calidad (...).	Los productos vendidos a los clientes deberán cubrir los requisitos solicitados.	Devoluciones anuales por incumplimiento de requisitos del cliente (respecto al total de pedidos).	1% máximo	0.54%	Año 2017
	Liberar de manera ágil los productos que sean conformes con los requisitos.	Elaboración de certificados de análisis/conformidad posterior a la fecha de entrada de los productos a los almacenes.	Máximo 48 horas	100%	Año 2017
(...) materiales (...) a precio competitivo (...).	Ofrecer a los clientes precios competitivos para incrementar el número de pedidos mensuales.	Incrementar el número de pedidos colocados vs mes anterior.	5% mínimo	-1%	Año 2017
(...) para la absoluta satisfacción del cliente (...).	Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.	Encuestas al cliente con calificación satisfactoria.	90% mínimo	98.90%	Año 2017
(...) a través de personal competente (...).	Incrementar un clima laboral saludable para mejorar la productividad y compromiso del personal.	Incrementar la evaluación positiva del personal respecto al clima laboral.	10% mínimo	18.33%	Año 2017
	Actualizar y perfeccionar los	Cumplimiento de cursos de	80%	71.40%	Año 2017

## EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES CLAVE DE PROCESO

Marco de la Política de Calidad	Objetivos de Calidad	Indicador	Parámetro	Resultado	Período
	conocimientos y las habilidades que requieren los empleados para realizar sus actividades.	capacitación según DNC.	mínimo		

## HISTÓRICO DEL CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES CLAVE DE PROCESO (KPI)

Indicador Clave	Año 2016		Período	Período
	Parámetro	Promedio anual		
Emisión de certificados de análisis	100%	100%	+++	+++
Devoluciones del cliente por identificación incorrecta de materiales	0%	0.60 %	+++	+++
Devoluciones por incorrecta determinación de los requisitos del cliente	0%	0.11%	+++	+++
Devoluciones del cliente por incumplimiento de requisitos de calidad	0%	0.60%	+++	+++
Reportes de encuestas de satisfacción de clientes	75%	80.65%	+++	+++
Reclamaciones por incumplimiento de calidad derivado de las encuestas	0%	0.11%	+++	+++
Capacitación según la detección de necesidades de capacitación	100%	100%	+++	+++
Cobertura de plantilla de personal	100%	93%	+++	+++
Evaluación de efectividad de capacitación	100%	100%	+++	+++

## ACCIONES A TOMAR / ACUERDOS A PARTIR DE LA PRESENTE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Responsable	Descripción	Tiempo máximo para llevarlas a cabo
1.- Carlos Ascencio. Responsable de RH	POR EL INCUMPLIMIENTO AL PLAN DE CAPACITACION 2017: Reprogramar las capacitaciones que no se dieron en el 2017 en el F02-PG02 Plan de capacitación 2018.	20-feb-2018

### ACCIONES A TOMAR / ACUERDOS A PARTIR DE LA PRESENTE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Responsable	Descripción	Tiempo máximo para llevarlas a cabo
2.- Elpidia Zalarar. Responsable de Calidad	POR EL INCUMPLIMIENTO DEL INDICADOR DE ENTREGAS EN EL TIEMPO PACTADO: Ejecutar el Plan de acción de la NCM folio f01-pg03_cm_1.0.0_2018_int_03 y dar seguimiento a la planeación de las rutas de entrega.	30-abr-2018
3.- Elpidia Zalarar. Responsable de Calidad	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE: Los clientes tienen resistencia a llenar la encuesta de satisfacción Lazcano, y les parece molesto llenarla cada mes, por lo que el número de encuestas contestadas ha descendido considerablemente. Por lo que, a partir de esta fecha, las encuestas de satisfacción ya no se realizarán de manera mensual, sino bimestral.	20-feb-2018
4.- Elpidia Zalarar Responsable de Calidad	Respecto a los indicadores incumplidos de "Incrementar el # de pedidos" y "Cumplimiento de cursos de capacitación según DNC". Se determina realizar la Revisión por la Dirección de manera semestral para observar el avance del cumplimiento de los indicadores y objetivos antes del cierre anual.	Próxima Revisión por la Dirección en el mes de julio 2018.

### CAMBIOS A LA POLÍTICA DE CALIDAD O INDICADORES CLAVE DE PROCESO

1.-	En el mes de marzo 2017 se modificó la Política de Calidad anexando en ella "cumpliendo con la normatividad aplicable" como parte de la NCM folio 2017-Aulnt-2017 de la Auditoría Interna 2017.  Nueva política de calidad de Metalúrgica Lazcano: <b>"Comercializar y distribuir materiales de alta calidad, a precio competitivo para la absoluta satisfacción del cliente, a través de personal competente e infraestructura tecnológica adecuada, mejorando continuamente los procesos de la empresa, cumpliendo con la normatividad aplicable".</b>
2.-	Se modifican los Indicadores Clave de proceso para hacerlos coherentes dentro del marco de la política de calidad y para relacionarlos con el cumplimiento de los Objetivos de Calidad. En cumplimiento a la NCM folio 2017-Aulnt-2017 de la Auditoría Interna 2017.

### ACUERDOS ADICIONALES

1.-	N/A.
2.-	N/A.

## EVIDENCIAS

### Kg vendidos y # de pedidos colocados (liberados) 2017

Mes de 2017	Kg totales vendidos en 2017	% de incremento mensual
Enero	63,490.68	***
Febrero	117,964.23	86%
Marzo	129,627.30	10%
Abril	95,114.03	-27%
Mayo	109,373.41	15%
Junio	169,825.07	55%
Julio	84,548.36	-50%
Agosto	60,643.39	-28%
Septiembre	110,929.82	83%
Octubre	59,399.15	-46%
Noviembre	109,341.44	84%
Diciembre	63,223.34	-42%
<b>Totales Kg</b>	<b>1,173,480.22</b>	<b>***</b>
<b>Promedio del incremento mensual</b>		<b>13%</b>

Mes de 2017	# total de pedidos en 2017	% de incremento mensual
Enero	195	***
Febrero	192	-2%
Marzo	219	14%
Abril	205	-6%
Mayo	206	0%
Junio	233	13%
Julio	208	-11%
Agosto	187	-10%
Septiembre	180	-4%
Octubre	206	14%
Noviembre	226	10%
Diciembre	147	-35%
<b>Totales Kg</b>	<b>2404</b>	<b>***</b>
<b>Promedio del incremento mensual</b>		<b>-1%</b>

### % de devoluciones anuales

$$\frac{\text{\# de pedidos devueltos en 2017}}{\text{\# total de pedidos colocados (liberados) 2017}} = \frac{13}{2404} = 0.54\% \text{ Devoluciones anuales}$$

### % de entregas en la fecha pactada con el cliente.

*\*No se consideran las recolecciones por parte el cliente*

$$\frac{\text{Pedidos en los que se Cumplió fecha pactada de entrega en 2017}}{\text{Pedidos Totales que gestionó Tráfico en 2017}} = \frac{734}{1502} = 48.87\%$$

### Evaluación del clima laboral

Categorías evaluadas	% de Percepción positiva de los empleados		% de mejora de clima laboral
	Año 2017	Año 2018	
A. Motivación general	69.00%	60.00%	-13%
B. Objetivo y desarrollo profesional	44.00%	54.00%	23%
C. Desempeño del trabajo / productividad	61.00%	77.00%	26%
D. Desempeño del trabajo/compromiso y proactividad	62.00%	67.00%	8%
E. Relación y colaboración con los demás	54.00%	93.00%	72%
F. Entorno de trabajo/físico psicológico	70.00%	74.00%	6%
G. Identificación con la empresa	78.00%	83.00%	6%
<b>Promedios</b>	<b>62.57%</b>	<b>72.57%</b>	<b>18.33%</b>

### Encuestas de satisfacción

Mes de 2017	Encuestas respondidas en el mes	Respuestas positivas	Respuestas negativas	% de respuestas positivas
Junio	37	37	0	100%
Julio	38	36	2	95%
Agosto	52	52	0	100%
Septiembre	56	56	0	100%
Octubre	44	44	0	100%
Noviembre	31	31	0	100%
Diciembre	15	14	1	93%
<b>Totales</b>	<b>273</b>	<b>270</b>	<b>3</b>	<b>98.90%</b>