

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Atención:
Gerente de Unidad de Negocio
GAS METROPOLITANO, S.A. DE C.V.
Presente,

Por medio del presente hago de su conocimiento el Reporte de Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad correspondiente al periodo: **Agosto 2017 a Febrero 2018.**

Puntos de Revisión:

I. Revisiones anteriores (Estado de las acciones de revisiones por la dirección previas)

Las recomendaciones y acuerdos manifestados en las observaciones a cada uno de los elementos de entrada de la revisión anterior y su resultado, mismas que se atendieron por cada responsable.

II. Cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad.

La organización determino los factores internos y externos que son pertinentes para la implementación de su dirección estratégica y la comprensión de las necesidades de las partes interesadas, mismos que se encuentran detallados en el Manual de Gestión de Calidad.

En el periodo que cubre esta revisión no se presentaron cambios que tuvieran que modificar la dirección estratégica.

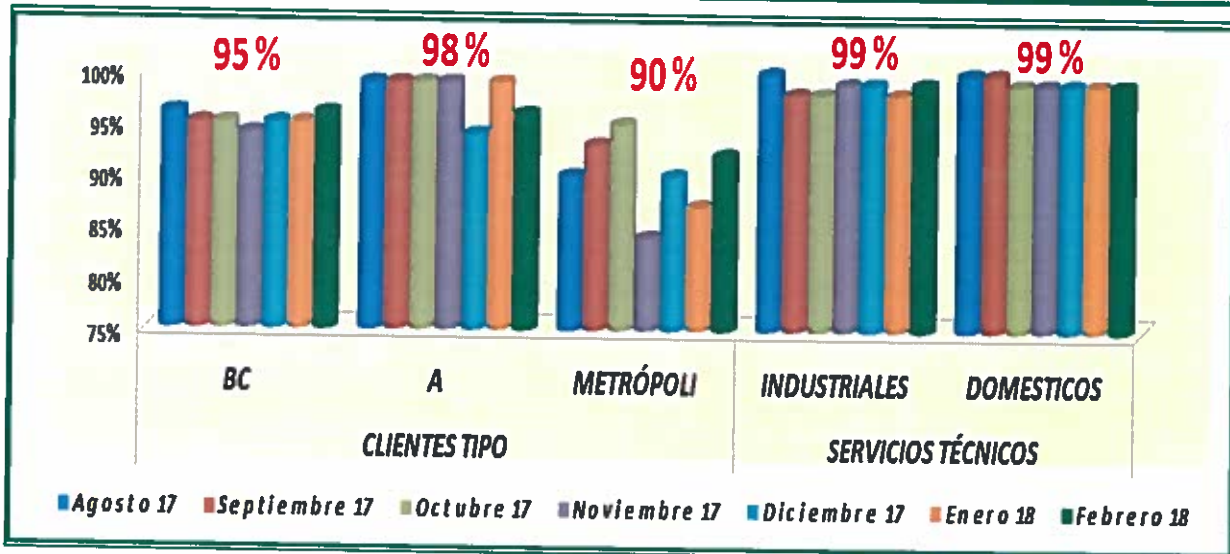
Es importante mencionar que al ser la primera revisión por la dirección donde se incluye el análisis del contexto de la organización, se resalta que el Sistema de Gestión de Calidad, se encuentra alineado a las tácticas generadas de la dirección estratégica del negocio.

III. Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

- 1. Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas.*
- 2. Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.*
- 3. Desempeño de los procesos, desempeño de los proveedores externos y conformidad de los productos y servicios.*
- 4. No conformidades y acciones correctivas.*
- 5. Resultados de seguimiento y medición.*
- 6. Resultados de las auditorías.*
- 7. El desempeño de los proveedores externos.*

III.1 Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.

MES	CLIENTES TIPO			SERVICIOS TÉCNICOS	
	BC	A	METRÓPOLI	INDUSTRIALES	DOMESTICOS
Agosto 17	96%	99%	90%	100%	100%
Septiembre 17	95%	99%	93%	98%	100%
Octubre 17	95%	99%	95%	98%	99%
Noviembre 17	94%	99%	84%	99%	99%
Diciembre 17	95%	94%	90%	99%	99%
Enero 18	95%	99%	87%	98%	99%
Febrero 18	96%	96%	92%	99%	99%
Total	95%	98%	90%	99%	99%



Observaciones:

La organización identifica el grado de percepción de la satisfacción de sus clientes, con relación al suministro de gas L.P., en sus diferentes canales de distribución y de los Servicios Técnicos realizados, dicha percepción esta por arriba de la meta esperada.

Actualmente se está identificando la posible afectación que se pudiera presentar en la percepción de satisfacción del cliente, ante la liberación del precio.

La organización da seguimiento a las manifestaciones del cumplimiento y atención a los requisitos especificados por las partes interesadas, mismos que son atendidos por los distintos procesos de la organización.

III.2 Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

La siguiente tabla muestra el porcentaje de contribución de los indicadores a cada uno de los Objetivos de Calidad, y el porcentaje de cumplimiento de los Objetivos de Calidad al Sistema de Gestión de Calidad

Objetivo de Calidad	Descripción	% de Contribución del Objetivo al SGC:	
		Agosto-Febrero	A partir de Marzo
CONFIABLE	Percepción de los clientes de limpieza y honestidad en nuestro personal y parque vehicular	16 %	11 %
AMABLE	Tratar de manera agradable y respetuosa	8 %	10 %
OPORTUNO	Entregar y cumplir en fecha suministro	20 %	18 %
SEGURO	Entregar un servicio de suministro de GAS L.P. y servicios técnicos con base a procedimientos y personal capacitado	15 %	17 %
INTEGRAL	Comunicación oportuna con el cliente, Mantenimiento preventivo a instalaciones, Asesoría en el uso de GAS L.P.	10 %	13 %
CONTINUO	Entrega planificada del servicio	19 %	19 %
GARANTIZADO	Asegurar que el servicio se entregue con las características ofrecidas	11 %	12 %
		100 %	100 %

Se evaluó el cumplimiento de los nuevos indicadores de proceso con respecto al objetivo de calidad al que contribuye, en el periodo comprendido del mes de Agosto de 2017 al mes de Febrero del 2018.

Los Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad se deben cumplir en un 92%.

OBJETIVO DE CALIDAD	Agosto 17	Septiembre 17	Octubre 17	Noviembre 17	Diciembre 17	Enero 18	Febrero 18
CONFIABLE	15 %	15 %	15 %	15 %	15 %	15 %	15 %
AMABLE	8 %	8 %	8 %	8 %	8 %	8 %	8 %
OPORTUNO	19 %	19 %	19 %	19 %	19 %	19 %	19 %
SEGURO	15 %	15 %	15 %	15 %	15 %	15 %	15 %
INTEGRAL	10 %	10 %	10 %	10 %	10 %	10 %	10 %
CONTINUO	19 %	19 %	19 %	19 %	19 %	19 %	19 %
GARANTIZADO	11 %	11 %	11 %	11 %	11 %	11 %	11 %
	98 %	97 %	96 %	98 %	99 %	99 %	98 %

Observaciones:

El desempeño de los procesos expresan el cumplimiento a los objetivos de calidad, al alcanzar las metas de sus indicadores; A partir del mes de enero el porcentaje de cumplimiento de los objetivos, fue modificado del 85% al 92%.

El desempeño de los procesos que se muestre a la alta dirección a partir del mes de marzo, incluirán actualizaciones a las metas de sus indicadores, por lo tanto el porcentaje de contribución a los objetivos de calidad mostrarán mejoras.

III.3.1 Desempeño de los procesos.

Proceso / Sub proceso	Meta	Alcanzado en el periodo	Proceso Eficaz	
			SI	No
Normatividad	85%	99%	✓	
Operación Planta	85%	93%	✓	
Captación de Clientes	94%	95%	✓	
Tipo "BC"	86%	88%		
Metrópoli	95%	99%		
Monitoreo	100%	98%		
Preventa	91.6%	PA		
Suministro de gas L.P.	97.3%	89%		✓
Tipo "A"	96.5%	97%		
Tipo "BC"	97%	70%		
Metrópoli	99%	100%		
Monitoreo	97%	PA		
Call Center	98%	98%	✓	
Retención de Clientes	92.3%	93.6%	✓	
Tipo "A"	96%	98%		
Tipo "BC"	82%	83%		
Metrópoli	99%	100%		
Liquidación de suministros de gas L.P. y Servicios Técnicos	98%	99%	✓	
Servicios Técnicos	85.6%	96%	✓	
Bóveda	99.2%	99.7%	✓	
Crédito y Cobranzas	93.4%	100%	✓	
Administración	100%	PM		
Adquisiciones (Instalaciones, Servicios Generales)	98.6%	99.7%	✓	
Información	99%	PA		
Facturación	96.6%	PM		
Seguridad, Salud Ocupacional y Protección Ambiental	100%	100%	✓	
Seguridad y Protección Ambiental	100%	100%		
Salud Ocupacional	100%	100%		

Observaciones:

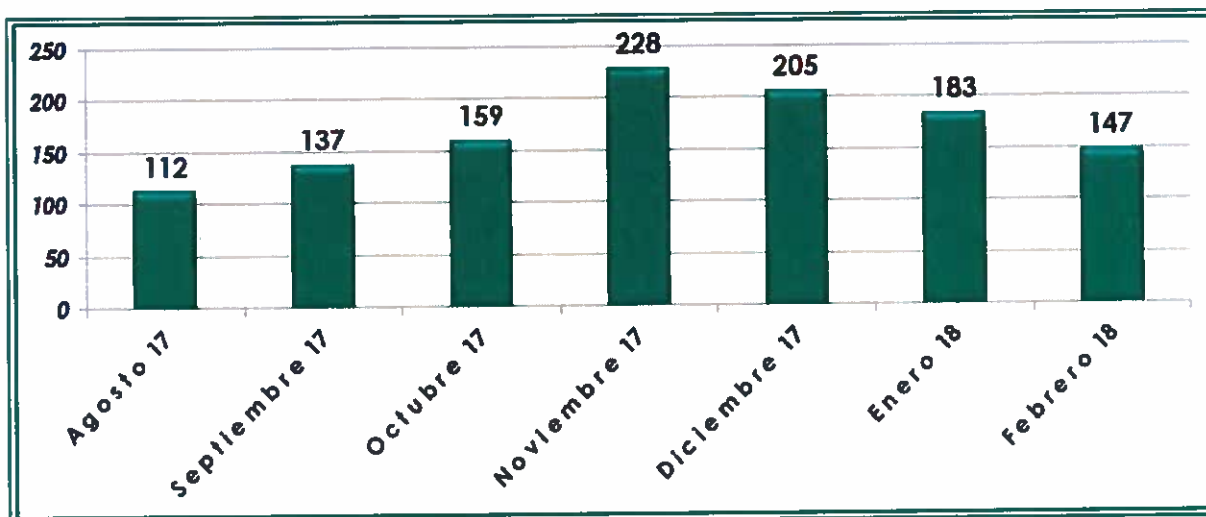
La organización lleva a cabo el seguimiento al nivel de desempeño para identificar las brechas de los procesos y prevenir se presenten incumplimientos en la entrega del servicio, que pueda afectar la satisfacción del cliente.

El proceso que presenta debilidad es el de suministro de gas L.P., el cual está realizando la implementación de proyectos como el de captura y retención de clientes a través de coordinadores y el de mesa de control, para mejorar el desempeño del proceso de suministro de gas L.P.

III.3.2 Conformidad de los productos y servicios

Quejas relacionadas con el total de suministros $\leq 1\%$.

MES	QUEJA	SUMINISTROS	%
Agosto 17	112	53,816	0.21%
Septiembre 17	137	100,319	0.13%
Octubre 17	159	73,746	0.11%
Noviembre 17	228	52,271	0.13%
Diciembre 17	205	115,469	0.12%
Enero 18	183	102,837	0.13%
Febrero 18	147	91,406	0.17%
Total	1,171	589,864	0.20%



Observaciones:

Se observa un incremento en quejas derivado de la percepción del cliente en cuanto a la asimilación de la liberación de precios y la introducción de producto importado al mercado, situación que se ha venido normalizando, como lo vemos en los meses de enero y febrero del año 2018.

Considerando esta situación la organización ha mantenido controlado el cumplimiento a la meta del indicador.

III.4 Estado de Acciones correctivas y preventivas

Fuente: Auditoría Externa (2ª Vigilancia)

PROCESO	RESPONSABLE	4.2.2	5.4.1	6.3	8.2.3	8.2.1	8.2.4	8.5.1
TI /Infraestructura	Gerente corporativo de Infraestructura TI			NCm				
Competencia Organizacional (FH)	Responsable corporativo de FH				NCm			
Gestión de Calidad	Gerente de Gestión de Calidad	OM	OM					

Fuente: Auditoría Interna 13

PROCESO	RESPONSABLE	4.2.3	4.2.4	OM	7.2.3	7.5.1	8.2.3	8.5.2	8.5.3
Suministro de gas L.P. "BC"	Jefe de Ventas					NC			
Servicios Técnicos	Jefe de Servicios Técnicos			OM		NC			
Operación Planta	Jefe de Planta		NC			NC			
Competencia Organizacional (FH)	Responsable Corporativo de FH						NC		
Crédito y Cobranzas	Jefe de Crédito y Cobranzas	NC						NC	
Metrópoli	Coordinador de Metrópoli			OM					
Monitoreo	Gerente de Información y Proyectos			OM					
Cumplimiento Normativo	Responsable corporativo de Jurídico			OM					
Información y Proyectos	Gerente de Información y Proyectos.			OM					

Fuente: Auditoría Interna 14

PROCESO	RESPONSABLE	4.4.2	4.2.4	6.1.2	7.3	OM	8.5.1	8.5.2	10.2.1
Captación de Clientes "A"	Asesor Comercial								NCM
Suministro de gas L.P. "BC"	Jefe de Ventas				NCm		NCm		
Bóveda	Coordinador de Liquidación y Bóveda								NCm
Competencia Organizacional (FH)	Responsable Corporativo de FH			NCm					
Crédito y Cobranzas	Jefe de Crédito				NCm				

Gestión de Calidad	Gerente de Gestión de Calidad	NCM							
Call Center	Gerente de Información y Proyectos			NCm					
Captación de Clientes "BC"	Jefe de Ventas					OM			
Mantenimiento a Planta	Coordinador de SPA					OM			
TI / Infraestructura	Gerente Corporativo de Infraestructura TI					OM			
Monitoreo	Gerente de Información y Proyectos					OM			
Disponibilidad de Auto tanques	Gerente de Mantenimiento					OM			

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS EN PROCESO

Procesos	Au-I-11		Au-I-12		Au-I-13		Au-I-14		Au-E		Indicadores		Suma
	Atendida	No Atendida	Atendida	No Atendida	Atendida	No Atendida	Atendida	No Atendida	Atendida	No Atendida	Atendida	No Atendida	
Comercial BC							2				2		4
Comercial A	1						1				1		3
Metropoli					1						1		2
TI / Infraestructura			1				1						2
Credito y Cobranzas			2		1		1						4
Bóveda							1						1
Suministro de gas LP. "BC"							2						2
SSOPA			1										1
Mantenimiento a Planta			1				2						3
Call Center					1		1				1		3
Competencia Organizacional (FH)					1		1	1			3		4
Monitoreo					1		1						2
Gestión de Calidad							2						2
	1	0	5	0	5	0	0	15	1	0	8	0	35

Observaciones:

La organización toma acciones para controlar, corregir y hacer frente a las consecuencias generadas por las no conformidades, con la finalidad de que no vuelvan a ocurrir, Toma en cuenta los resultados de las acciones para mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Los responsables de proceso van a trabajar en acortar los tiempos de implementación de las actividades planificadas en las acciones y en fortalecer el seguimiento por el personal pertinente al cumplimiento de las mismas.

III.5 Resultados de seguimiento y medición:

	C	Cumple	NC	No Cumple	NP	No se presenta		
Proceso	Descripción	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero
Crédito y cobranza	Promedio de cargos dos meses previos + % recuperación de cartera vencida = Objetivo de cobranza del periodo, Cumplimiento ≥ 98%	C	C	C	C	C	C	C
Cumplimiento normativo	Cumplir con los requerimientos normativos y legislativos de acuerdo a los porcentajes establecidos. Nivel ALTO al 100%	C	C	C	C	C	C	C
	Cumplir con los requerimientos normativos y legislativos de acuerdo a los porcentajes establecidos. Nivel Medio ≥ 85%	C	C	C	C	C	C	C
	Cumplir con los requerimientos normativos y legislativos de acuerdo a los porcentajes establecidos. Nivel Bajo ≥ 70%	C	C	C	C	C	C	C
Retención de clientes "A"	La retención de clientes A, debe ser ≥ al 99 %, del presupuesto (AA)	NC	C	C	C	NC	NC	NC
	Eficacia en suministros programados ≥ al presupuesto (AA)	NC	NC	NC	NC	C	C	C
Retención de clientes "BC"	El porcentaje de retención de clientes B debe ser ≥ a lo obtenido en el mes correspondiente del año anterior.	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
	El porcentaje de retención de clientes C debe ser ≥ a lo obtenido en el mes correspondiente del año anterior.	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
Metrópoli	Levantamiento de lecturas al 99% & lecturas totales programadas	C	C	NC	C	C	C	C
	Inventario actualizado de gas L.P. en consigna y propiedad del cliente, {Inv inicial+Suministros-Lecturas=Inv Final}	C	C	C	C	C	C	C
	Meta de recuperación de la cartera al 98% del objetivo mensual	C	C	C	C	C	C	C
Captación de Clientes	Lograr el presupuesto anual en litros de clientes tipo "A"	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
	Cumplimiento al presupuesto de litros nuevos en el periodo ≥ 40,000	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
	Lograr el presupuesto de clientes nuevos al 100% mensual BC (AA)	NC	NC	C	C	C	C	NC
	Volumen: Cumplimiento a presupuesto 98% Metrópoli (AA)	NC	NC	NC	C	C	C	C
Operación planta	El reabastecimiento de Gas L. P. en los auto tanques debe ser ≥ al 90 % durante el mes, de acuerdo al requerimiento solicitado por el área comercial.	C	NC	C	C	C	C	C
	El almacenamiento de gas L. P. debe ser ≥ al 80 % de los días del mes, con 2.5 días de venta de producto en los almacenes de Planta 3.	C	NC	C	C	C	C	C
Mantenimiento a planta	Mantenimiento preventivo aceptable si la ejecución alcanza ≥ 95% de lo programado GM	C	C	C	C	C	C	C
	Reparaciones correctivas aceptables si la ejecución alcanza ≥ 94% de lo solicitado GM	C	C	C	C	C	C	C
	Promedio índice de Incidencias aceptables 0%	C	C	C	C	C	C	C
Seguridad, salud ocupacional y protección ambiental	a) Índice de accidentes, Evitar rebasar seis accidentes de trabajo durante el mes	C	C	C	C	C	C	C
	b) Índice de accidentes de trayecto, Evitar rebasar siete accidentes de trabajo durante el mes	C	C	C	C	C	C	C
	c) Índice de Enfermedad Laboral, Evitar rebasar 0 enfermedades laborales durante el mes.	C	C	C	C	C	C	C
	d) Índice de Frecuencia evitar rebasar 50 siniestros ocurridos en un mes en el cual los trabajadores se encontraron expuestos al riesgo de sufrir un accidente	C	C	C	C	C	C	C
	e) Índice de gravedad evitar rebasar 300 días de severidad al mes de los accidentes	C	C	C	C	C	C	C
Disponibilidad de auto tanques y control de la calibración	Auto-tanques disponibles, cumplimiento ≥ al 95 % del total del parque vehicular.	C	C	C	C	C	C	C
	Cumplimiento de taller automotriz (TA) y/o taller de gas (TG) al programa de mantenimiento preventivo ≥ al 95 %	C	C	C	C	C	C	C
	Regresos de Auto tanques a planta ≤ a 8 por mes. (2 Semanales)	C	C	C	C	C	C	C
	Cumplimiento al 100% del programa de calibraciones de medidores de desplazamiento positivo, uno por auto-tanque.	C	C	C	C	C	C	C
	Auxilios atendidos en taller automotriz ≤ 40 eventos por mes.	C	C	C	C	C	C	C

	C	Cumple	NC	No Cumple	NP	No se presenta		
Proceso	Descripción	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero
Disponibilidad de auto tanques y control de la calibración	Auxilios atendidos en taller de gas ≤ 20 eventos por mes.	C	C	C	C	C	C	C
	Cumplir con un tiempo promedio ≤ 3:00 horas de atención de auxilios de taller automotriz.	C	C	C	C	C	C	C
	Cumplir con un tiempo promedio ≤ 3:00 horas de atención de auxilios de taller de gas por mes.	C	C	C	C	C	C	C
Soporte técnico y TI	Asegurar disponibilidad del sistema SIGAMET ≥ 99.3% GM del tiempo.	C	C	C	C	C	C	C
	Asegurar disponibilidad del sistema ARTUS ≥ 99.3% del tiempo.	C	C	C	C	C	C	C
	Las ordenes de servicio registradas en el sistema Help Desk sean resueltas en tiempo en por lo menos 95% de los casos. (Infraestructura)	C	C	C	NC	C	C	C
	El tiempo de respuesta para levantamiento de pedido sea ≤ 2 segundos, en al menos 95% de los casos.	C	C	C	C	C	C	C
	El tiempo de respuesta de la liquidación sea ≤ 10 segundos, en al menos 97% de los casos.	C	C	C	C	C	C	C
	Las ordenes de servicio registradas en el sistema Help Desk sean resueltas en tiempo en por lo menos el 97% de los casos. (Desarrollo)	C	C	C	C	C	C	C
Liquidación de rutas y cierre de operación del día	Registrar el 100 % de los datos de las liquidaciones recibidas por la venta de Gas L.P. del día, esta captura debe ser realizada antes de las 12:00 hrs del siguiente día hábil.	C	C	C	C	C	C	C
	Realizar más del 94% de las Liquidaciones por suministro de gas en forma automática.	C	C	C	C	C	C	C
	Capturar contratos correctamente ≥ 99%.	C	C	C	C	C	C	C
Suministro de gas LP (Célula BC)	Eficacia Célula BC: Cumplir con los suministros a tiempo ≥ 97%	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
	Suministro Célula BC: Cumplir con los suministros presupuestados al 100%	NC	NC	NC	NC	C	NC	NC
	Drop Size Célula BC: Cumplir el presupuesto al 100%	C	C	C	C	NC	NC	C
	97% de cumplimiento al presupuesto de volumen en célula BC (AA)	NC	NC	C	C	C	C	C
Calidad	Validar que en el 100% de llamadas monitoreadas, encuestas de servicios técnicos y encuestas de satisfacción de cliente exista registro en sistema SIGAMET (1,500)	C	C	C	C	C	C	C
Recepción de requerimientos del cliente, programación del servicio y boletín.	Cumplimiento de llamadas Contestadas ≥ 98% de llamadas recibidas en CMS Supervisor.	C	C	C	C	C	C	C
Servicios técnicos	Atención de Servicios Técnicos Comercial-Hogar ≥ 98.5%.	C	C	C	C	C	C	C
	Atención de servicios técnicos Industrial ≥ 98.5%	C	C	C	C	C	C	C
	Calidad en el Servicio al Cliente Comercial-Hogar ≥ 98%.	C	C	C	C	C	C	C
	Calidad en el Servicio al Cliente Industrial ≥ 98%.	C	C	C	C	C	C	C
	Presupuestos de servicios técnicos aceptados comercial-domésticos ≥ 50%	C	C	C	C	C	C	C
	Presupuestos de servicios técnicos aceptados Industrial ≥ 70%	C	C	C	C	C	C	C
Adquisiciones	Requisiciones Cumplidas de acuerdo a la programación ≥ 97% en menos de 24 hrs.	C	C	C	C	C	C	C
	Cumplimiento al presupuesto de compras ≤ 575,000 al mes	C	C	C	C	C	C	C
Competencia organizacional (FH)	100% de permanencia de personal contratado con contrato de planta	NC	NC	NC	NC	NC	C	NC
	Lograr que el 100% de personal de nuevo ingreso que sea contratado tenga una competencia mayor o igual al 95%.	C	C	C	C	C	C	C
	Lograr que el 100% de personal promovido cuente con una competencia mínima del 70%.	C	C	C	C	C	C	C
	Lograr que el 100% del personal en proceso de capacitación obtenga ≥ 90% de cumplimiento al plan de capacitación, con base en la Inducción.	C	C	C	C	C	C	C

	C	Cumple	NC	No Cumple	NP	No se presenta		
Proceso	Descripción	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero
Competencia organizacional	Cumplimiento a los tiempos establecidos para el reclutamiento de personal.	NC	NC	NC	NC	NC	NC	NC
	Lograr el 80% del plan de capacitación anual.	NC	NC	NC	NC	NC	NC	C
Bóveda	Cero diferencias en la conciliación diaria de documentos físicos ingresados a bóveda VS los registrados en el reporte de saldos pendientes (SIGAMET)	C	C	C	C	C	C	C
	Cumplir con el 98% de cierre de listas de cobranza, en los tiempos establecidos (48hrs. Y los señalados en el anexo 1)	C	C	C	C	C	NC	C
	Confirmar que al menos el 99% de las rutas salen a venta con su reparto.	C	C	C	C	C	C	C
	100% de los documentos solicitados, entregados en los tiempos establecidos	C	C	C	C	C	C	C

Observaciones:

La organización evalúa el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, mediante el seguimiento, medición, análisis y evaluación como sigue:

a) Los resultados de los indicadores se mantienen bajo control y aquellos que muestran debilidad, se están realizando acciones que permiten su fortalecimiento, como se muestra en la tabla del presente punto.

b) El desempeño de los procesos podemos observarlo en el punto **III.3.1 Desempeño de los procesos.**

c) La conformidad del servicio en el punto **III.3.2 Conformidad de los productos y servicios**

d) En lo que se refiere a la satisfacción del cliente lo podemos ver en el punto **III.1 Satisfacción del cliente la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.**

e) Se da cumplimiento al plan anual de auditorías, el cual incluye auditorías internas y auditorías externas incluyendo sus resultados en el punto **III.6 Auditorías**

f) El seguimiento a los proveedores externos se incluye en el punto **III.7 Desempeño de los proveedores externos.**

g) La organización da seguimiento al estado de las acciones determinadas en los procesos para abordar riesgos a través de las auditorías internas.

h) Las revisiones por la dirección se realiza una vez al año o antes si se requiere, como en esta ocasión se realizó por siete meses para asegurar la implementación de la transición de la versión de la norma ISO 9001:2008 a la 2015.

III.6 Auditorías

AI = Auditoría Interna
AE = Auditoría Externa
NCM = No Conformidad Mayor
NCm = No Conformidad Menor
OM = Oportunidades de Mejora

Auditoria	NC		OM	Conclusiones
	M	m		
A.E. Vigilancia 2 05 noviembre 2017	0	2	2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se cumplieron los objetivos de esta auditoría. 2. No se generaron desviaciones al plan de auditoría y su justificación. 3. Sin comentarios por parte del equipo auditor a considerar para la próxima auditoría del IMNC.
A.I. 13 02 de Octubre 2017	7	0	5	<ol style="list-style-type: none"> 4. La ejecución de la auditoría se llevó a cabo dentro del tiempo programado en la agenda, aplicando correctamente los criterios de auditoría. 5. Se validó el seguimiento a los planes de acción de las no conformidades y oportunidades de mejora que se encuentran actualmente en desarrollo, identificando incumplimientos en algunos procesos, de acuerdo con lo detallado en la sección correspondiente de este Informe. 6. Es necesario que la Organización continúe implementando de manera adecuada y en el tiempo establecido en el plan, la transición de la Norma ISO 9001:2008 a la versión ISO 9001:2015. 7. Se destaca el compromiso de los dueños de los procesos y auditores internos, quienes permitieron llevar a cabo la auditoría con una visión clara de las expectativas del negocio y pudieron identificar los hallazgos que se encaminan a la mejora continua.
A.I. 14 Del 26 febrero al 14 marzo 2018	4	5	6	<ol style="list-style-type: none"> 1. La ejecución de la auditoría se llevó a cabo dentro del tiempo programado en la agenda, aplicando correctamente los criterios de auditoría, en las actividades estratégicos, procesos de operación y de apoyo. 2. Se validó el seguimiento a los planes de acción de las no conformidades y oportunidades de mejora que se encuentran actualmente en desarrollo, identificando incumplimientos en algunos procesos, de acuerdo con lo detallado en la sección correspondiente de este Informe 3. Aunque la organización está cumpliendo con el plan de implementación al Sistema de Gestión de Calidad, la transición de la versión de la norma ISO 9001, es importante se intensifique el pensamiento basado en riesgos, así como la documentación de actividades para su mitigación. 4. Durante la auditoría se identificaron oportunidades de mejora, mismas que apoyaran a la consolidación del Sistema de Gestión en su Versión 2015.

RESUMEN

En los resultados de las auditorías en el periodo evaluado, se concluye lo siguiente:

- Los líderes de la organización identifican claramente las ventajas de contar con un Sistema de Gestión de Calidad, por lo que participa activamente en la implementación de las modificaciones que lo afectan, por el cambio de versión de la norma NMX-CC-9001-IMNC-2015 / ISO 9001:2015 y a la mejora del mismo.
- El equipo de auditores internos de calidad, durante la ejecución de la auditoría interna No. 14 mostraron clara visión del negocio, permitiéndoles identificar hallazgos incluyentes a los cambios que ha sufrido el Sistema de Gestión de calidad, generados por la versión 2015 de la norma ISO 9001.
- Es necesario seguir fortaleciendo el seguimiento y control de los procesos, así como la ejecución oportuna de las acciones de mejora.

III.7 Desempeño de los proveedores externos

Proceso / Sub proceso	Meta	Alcanzado en el periodo	Proceso eficaz	
			Si	No
Competencia Organizacional (FH)	89%	85%		✓
Disponibilidad de Auto tanques y Control de la Calibración	99.7%	99.9%	✓	
Mantenimiento a Planta	97%	98%	✓	
Tecnología de la Información	98%	98%	✓	

Observaciones:

La organización cuenta con criterios para la oportuna selección, evaluación y reevaluación de los proveedores como:

- Los proveedores que realizan procesos de la organización se les dan seguimiento a través de indicadores como se puede ver en la tabla incluida en este punto, en el caso del proveedor único que atiende el proceso de Competencia Organizacional (FH) está realizando las acciones pertinentes para corregir sus desviaciones.
- En cuanto a los proveedores para la adquisición de bienes y servicios la organización realiza su evaluación por medio del procedimiento de selección y el de evaluación a proveedores incluidos en la "Lista de proveedores confiables", aplicado por cada responsable de proceso que incluye en sus actividades la de adquisiciones de bienes y servicios.

IV. Adecuación de los recursos:

La alta dirección asignó los recursos disponibles a cada uno de los procesos de acuerdo a la solicitudes incluidas en el presupuesto anual para inversiones y de gastos, en el periodo de la presente revisión se modernizó la flota de reparto, quedando con una antigüedad promedio de 4 años, la implementación de nueva tecnología entre ellas el sistema CRM, para facilitar la comunicación con el cliente.

V. Eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades:

Los responsables de proceso identificaron los riesgos y las acciones para su atención; en el periodo de la presente revisión ninguno de los riesgos ha cumplido su ciclo o se presentó, para realizar la evaluación de la eficacia de las actividades planificadas para su atención.

Se estará reforzando la toma de conciencia del personal a través de capacitación que fortalezca el pensamiento basado en riesgos.

VI. Oportunidades de mejora:

Se está dando atención y seguimiento a los proyectos que están en proceso, las acciones generadas por salidas no conformes y por no conformidades resultado de la aplicación de auditorías internas y externas, revisión por la dirección y falta de cumplimiento a indicadores.

VII. Acciones resultado de la Revisión por la Dirección

a) Oportunidades de mejora:

- La organización está implementando:

- Sistema "CUMPLE" para facilitar la gestión del proceso normativo.
- Sistema "CRM" para depositar la información generada con el cliente y desarrollar estrategias de marketing.
- Sistema "AX", para automatizar las actividades administrativas.

-Establecer un programa de capacitación interna que permita reforzar la toma de conciencia del personal hacia la importancia de la política de calidad, objetivos de calidad y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y el pensamiento basado en riesgos.

-Generar campañas de seguridad y salud en el trabajo, que permitan seguir fortaleciendo la conciencia preventiva del personal en la organización, con el propósito de mitigar accidentes y enfermedades en el trabajo.

- Continuar reforzando la entrega de la oferta de valor a los clientes a través de la disciplina operativa y preparar al personal para atender las demandas que genere el mercado por la liberación de precios del gas L.P.

b) Necesidad de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad:

- Por las modificaciones generadas por la Implementación de la norma ISO 9001 versión 2015.
- La aplicación de los cambios generados por la normatividad actual impuesta por la ASEA. (Conformación del Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al medio Ambiente)
- Inclusión de los cambios en las actividades a los procesos generados por la implementación de los sistemas "CRM" "AX" y "CUMPLE"

c) Necesidades de recursos:

- Disponibilidad de recursos para la continuidad de la implementación de los sistemas CRM, CUMPLE y AX.
- Recursos necesarios para concluir la implementación de los cambios generados por la transición de la norma ISO 9001:2008 a la versión 9001:2015.

CONCLUSIÓN

a) El sistema es adecuado:

El Sistema de Gestión de la Calidad es adecuado a los propósitos de la organización y al cumplimiento a los requisitos de la norma ISO 9001:2015.

b) El sistema es conveniente:

El Sistema de Gestión de Calidad ha demostrado su conveniencia considerando que se utiliza como argumento que nos ayuda a conseguir clientes, retenerlos y asegurando la satisfacción de los clientes y partes interesadas.

c) El sistema es eficaz:

El Sistema de Gestión de la Calidad es eficaz porque hemos generado oportunidades de mejora y a través de la identificación de riesgos hemos fortalecido la planificación de las actividades de los procesos y con ello hacer más sencillo el logro de los objetivos de la calidad.

d) Alineación con la Dirección estratégica.

El Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra alineado a la dirección estratégica ya que la implementación de la planeación táctica corresponde a la Misión, Visión y a las estrategias corporativas y de negocio.


Gerente de Gestión de Calidad
Elaboró


Gerente de la Unidad de Negocio
Aprobó