

<b>Fechas de la Auditoría:</b>	12, 13 y 14 de febrero de 2018. (AUDITORÍA INTERNA).		
<b>Objetivo:</b>	Determinar la conformidad y evaluar la eficiencia del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de Calidad de Metalúrgica Lazcano.		
<b>Alcance:</b>	Los procesos de Metalúrgica Lazcano que están definidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad.		
<b>Sitio (s):</b>	Oficinas y Almacén en Dr. Rafael Lavista N°9, Colonia Doctores, Ciudad de México y Centro de Distribución (CEDIS) en calle Palmas, lote 2 y 3, Mz. XII, Cd. Industrial Bruno Pagliai, Veracruz.		
<b>Documentos de referencia para los criterios:</b>	NMX-CC-9001-IMNC-2015 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos (ISO 9001:2015).		
	<b>Nombres de los integrantes del Equipo Auditor</b>	<b>Rol (Líder, Auditor de apoyo)</b>	
	Ing. José Luis Martínez Tafolla Ing. Tamara Olguín Gudiño	Auditor Líder Auditor de Apoyo	
<b>Programa</b>			
<b>Fecha:</b>	12 de febrero de 2018	<b>Sitio:</b>	Centro de Distribución (CEDIS) en Veracruz
<b>Horario</b>	<b>Área / Proceso / Requisito</b>	<b>Auditor</b>	
09:00 a 14:00 hrs.	Almacenamiento y Despacho	Ing. Tamara Olguín	
<b>Fecha:</b>	13 de febrero de 2018	<b>Sitio:</b>	Oficinas y Almacén en CDMX
<b>Horario</b>	<b>Área / Proceso / Requisito</b>	<b>Auditor</b>	
09:00 a 09:30 hrs.	Reunión de apertura	Ing. José Luis Martínez, Ing. Tamara Olguín	
09:30 a 11:00 hrs.	Revisión documental del SGC	Ing. José Luis Martínez, Ing. Tamara Olguín	
11:00 a 12:30 hrs.	Almacenamiento y Despacho	Ing. José Luis Martínez, Ing. Tamara Olguín	
12:30 a 14:00 hrs.	Surtimiento de Pedidos	Ing. José Luis Martínez, Ing. Tamara Olguín	
14:00 a 15:00 hrs.	COMIDA	* * *	
15:00 a 16:30 hrs.	Compras (Transporte y Materiales)	Ing. José Luis Martínez, Ing. Tamara Olguín	
16:30 a 18:00 hrs.	Ventas	Ing. José Luis Martínez, Ing. Tamara Olguín	
<b>Fecha:</b>	14 de febrero de 2018	<b>Sitio:</b>	Oficinas y Almacén en CDMX
<b>Horario</b>	<b>Área / Proceso / Requisito</b>	<b>Auditor</b>	
09:00 a 09:30 hrs.	Importación y cumplimiento legal	Ing. José Luis Martínez, Ing. Tamara Olguín	
09:30 a 11:00 hrs.	Seguimiento de No Conformidades	Ing. José Luis Martínez, Ing. Tamara Olguín	
11:00 a 12:30 hrs.	Auditorías Internas	Ing. José Luis Martínez, Ing. Tamara Olguín	
12:30 a 14:00 hrs.	COMIDA	* * *	
14:00 a 15:00 hrs.	Revisión de la Dirección	Ing. José Luis Martínez, Ing. Tamara Olguín	
15:00 a 17:00 hrs.	Redacción del reporte final	Ing. José Luis Martínez, Ing. Tamara Olguín	
17:00 a 18:00 hrs.	Reunión de cierre de Auditoría	Ing. José Luis Martínez, Ing. Tamara Olguín	

Tema	Observaciones
<b>Auditoría Anterior</b>	
Tipo	De 3era parte (Seguimiento).
Fecha	28 y 29 de Marzo del 2017.
Grupo Auditor	Líder auditor- Del organismo de Certificación.
Cierre de No Conformidades de la Auditoría Anterior	Se levantaron 4 no conformidades todas menores del organismo de certificación. Documentalmente se cerraron y se implantaron las acciones del Plan.
Objetivos	Determinar la extensión del cumplimiento de sus operaciones con el estándar aplicable. Establecer la diferencia entre el SGC y la versión de la norma ISO 9001:2015.
Estándar	ISO 9001:2008; Estándar de referencia 9001:2015.
<b>Auditoría Actual</b>	
Tipo	De 1era parte (Interna).
Fecha	Del 12 al 14 de febrero del 2018.
Grupo Auditor	Líder auditor- José Luis Martínez Tafolla. Líder auditor en Entrenamiento- Tamara Chantal Olguín Gudiño.
Objetivos	Establecer el grado de cumplimiento del SGC y las operaciones con el estándar vigente. Identificar si se atendieron las diferencias con el estándar vigente.
Estándar	ISO 9001:2015.
<b>Auditoría Siguiente</b>	
Tipo	De 3era parte (de transición ISO 9001:2015).
Fecha	26 y 27 de marzo del 2018.
Grupo Auditor	Líder auditor- Auditor del organismo.
Objetivos	Certificar la extensión del cumplimiento con el estándar .
Estándar	ISO 9001:2015.
<b>Métodos</b>	
Muestreo	Operaciones enero a diciembre 2017.
Población	2404 pedidos población muestral.
Muestra	Muestreo aleatorio simple (archivo en Excel, función aleatorio.entre) 32 Pedidos. Folios: 20909; 20985; 21117; 21142; 21192; 21267; 21273; 21314; 21421; 21464; 21800; 21861; 21932; 22019; 22046; 22204; 22226; 22238; 22279; 22309; 22407; 22561; 22563; 22579; 22685; 22737; 22931; 22983; 23061; 23063; 23176; 23221.
Categoría y Sitios	Auditoría Interna en las instalaciones de: <ul style="list-style-type: none"> <li>Almacén y oficinas en la Colonia Doctores, Ciudad de México;</li> <li>Centro de Distribución en la Ciudad de Veracruz, Estado de Veracruz.</li> </ul>
Actividades dentro del Alcance	Comercialización y distribución de metales no ferrosos, sus derivados y productos químicos para la industria nacional e internacional.
Resumen de los hallazgos de la auditoría	7 NC Mayores, 3 NC Menores se describen en el apartado de Hallazgos. Ninguna de las NC afectó a la prestación del servicios o el cumplimiento legal de la empresa.
Objetivos de la auditoría	Evaluar la extensión de cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad con la norma ISO 9001:2015 y de las actividades, instalaciones y procesos con su Sistema de Gestión de la Calidad.
Por evaluar en el futuro	El grado de madurez del Sistema de Gestión de la Calidad y la etapa de mejora.
Fechas de la Auditoría Interna	12, 13 y 14 de febrero del 2018.
<b>Hallazgos</b>	
- No Conformidades Mayores	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>2018-ai-01- 4.2</b> La organización en su identificación de partes interesadas no menciona proveedores y vecinos, por lo que los requisitos de estas partes no están considerados dentro del sistema de gestión de la calidad.</li> <li><b>2018-ai-02- 4.4.1</b> La organización para los procesos definidos no han determinado ni aplicado los criterios y</li> </ul>

	<p>métodos para el seguimiento, mediciones e indicadores de desempeño necesarios para asegurar la operación eficaz y el control de procesos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>2018-ai-03- 6.1.2</b> La organización no documenta acciones para abordar riesgos y oportunidades identificados ni evaluar su eficacia.</li> <li>- <b>2018-ai-04- 6.2.1</b> Para las funciones y niveles pertinentes para la prestación de productos, la organización no ha definido objetivos de calidad medibles pertinentes para la conformidad de los productos y no ha documentado el seguimiento de los mismos.</li> <li>- <b>2018-ai-06- 7.1.4</b> La organización no presenta programa de prevención de accidentes y estudio de riesgo para empresas que manejan materiales peligrosos conforme a la LGEEPA, el reglamento de la LGEEPA en materia de evaluación de impacto ambiental, primer y segundo listado de materiales peligrosos.</li> <li>- <b>2018-ai-08- 8.1</b> Las acciones o procesos para implementar el control de los procesos y el cumplimiento de criterios de conformidad con los objetivos, no se han definido.</li> <li>- <b>2018-ai-09- 10.2.1</b> Los mecanismos para revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas no se presenta.</li> </ul>
- No Conformidades Menores	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>2018-ai-05- 7.1.3</b> La organización no ha documentado y corroborado que la infraestructura definida para sus procesos sea la adecuada y este en condiciones para realizar los procesos, realizar los productos y prestar los servicios.</li> <li>- <b>2018-ai-07- 8.5.4</b> En el almacén de Lazcano hay materiales sin identificar. Un solo lote no coincide la cantidad física con el registro en la base de datos. El estado de algunos materiales no está identificado físicamente (liberados, en cuarentena, producto no conforme).</li> <li>- <b>2018-ai-10- 7.2</b> La competencia determinada para los puestos de trabajo de almacén, responsable de mantenimiento, responsable de calidad y tráfico no tienen identificadas las competencias de cumplimiento legal normativo que deben de aplicar.</li> </ul>
- Oportunidades de Mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Revisar las cargas operativas y las asignaciones para los trámites con las autoridades para verificar que no estén ocasionando las mismas demandas de tiempo a los responsables y que entren en conflicto las tareas.</li> <li>- Se recomienda el clima de trabajo relacionado con el estrés para mejorar el desempeño de los trabajadores por medio de acciones o condiciones ergonómicas.</li> </ul>
- Preocupaciones	El control de los procesos es un requisito que no se ha logrado implementar adecuadamente.
<b>Hallazgos generales</b>	
Cumplimiento legal	Se identifican requisitos legales que la empresa no cumple relacionados con la peligrosidad de las materias primas que manejan (1er y 2do listado de actividades altamente riesgosas, Reglamento de la LGEEPA en Materia de Evaluación de Impacto Ambiental).
Cumplimiento de requisitos	De los requisitos establecidos por el cliente en los 2404 pedidos del periodo revisado se presentaron 0.54% (13 eventos) de quejas de clientes relacionadas con incumplimiento de requisitos (la mitad 7, tiempo de entrega).
Gestión del cambio	No presenta metodología especial.
Quejas del cliente	0.54% de quejas fueron atendidas.
Satisfacción del cliente	La encuesta de satisfacción del cliente se realiza y reporta en la minuta.
<b>Hallazgos sobre el sistema</b>	
SGI	El análisis de las partes interesadas no se ha completado. Las oportunidades y amenazas derivados de estas partes interesadas así como los requisitos específicos de estos grupos de interés.
Compromiso de la Dirección	La dirección revisa y anualmente el sistema. Los intervalos de revisión no permiten un tiempo razonable de respuesta para las desviaciones. Se recomienda revisar el intervalo entre revisión y revisión.
Gestión de los recursos	La gestión de recursos no presenta ninguna desviación relevante que afecte la capacidad de la organización para cumplir los requisitos. Referente al personal hay áreas de oportunidad ya que el crecimiento de la empresa y distribución de tareas presentan algunos casos de antagonismo en las funciones: hay funciones operativas y de gestión que entran en conflicto por ser muy demandantes, ejemplo, los trámites ante las autoridades y el proceso de cumplimiento legal para las importaciones en un mismo puesto.
Planificación y fabricación de productos o prestación del servicio	La empresa no ha logrado comprender y aplicar la planeación de sus procesos, de tal manera que controle las mismas y tengan posibilidad de prever cuando los tiempos no se van a cumplir con los compromisos del cliente. Actualmente la empresa es reactiva y tienen algunos problemas para el cumplimiento de compromisos por la falta de planeaciones.
Programación, Control y Operación	Los controles para garantizar la operación efectiva no se han implantado lo que provoca una inversión de esfuerzos muy grandes para cumplir con los compromisos, se recomienda urgentemente trabajar sobre dichos controles.
Verificación	Los procesos de revisión (documentados) por parte de la dirección son en periodos largos de tiempo lo que genera que la organización no sea capaz de tomar acciones para atender tendencias o hallazgos relevantes.
Actuación (mejoras)	Las acciones emprendidas no son evaluadas para demostrar su efectividad.

<b>Hallazgos sobre los riesgos y oportunidades</b>	
Acciones aplicadas	No se documentaron acciones. Sin embargo algunas se realizan sin documentarse.
Resultado de las acciones aplicadas	Las acciones que se toman para mejorar al sistema están dando resultados para mejora del sistema.
<b>Hallazgos sobre requisitos adicionales</b>	
Descripción de los requisitos	No se detectan requisitos adicionales a los legales y de clientes identificados por su SGC.
Cumplimiento	No se requiere cumplimiento al no tener requisitos adicionales identificados.
<b>Dictamen</b>	
Recomendación	Debe presentarse un plan de acción para atender las NC identificadas.