

NOTAS DE AUDITORÍA



| | | | | | |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| No. Solicitud(es): | SCSGC 16045 | Fecha de auditoría: | 23 de Mayo 2018 | Auditor Líder/ Auditor: | MESS |
| Documento de referencia: | NMX-CC-9001-IMNC-2015 <input checked="" type="checkbox"/> | NMX-SAA-14001-IMNC-2015 <input type="checkbox"/> | NMX-SAST-001-IMNC-2008 <input type="checkbox"/> | NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011 <input type="checkbox"/> | |
| Tipo de servicio: | | | | | |
| Auditoría Etapa 1 <input type="checkbox"/> | Auditoría Etapa 2 <input type="checkbox"/> | Vigilancia No: 1 <input checked="" type="checkbox"/> | Renovación <input type="checkbox"/> | Seguimiento <input type="checkbox"/> | Ampliación <input type="checkbox"/> |
| | | | | | Reducción <input type="checkbox"/> |
| | | | | | Transferencia <input type="checkbox"/> |
| | | | | | Otro <input type="checkbox"/> |

NOTAS DE AUDITORÍA:

| | | | |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|
| SITIO: | Camino a la Tijera No. 1600, Col. Tulipanes No. 45645, Tlajomulco, Jalisco, Estados Unidos Mexicanos | PROCESO: | Producción |
| PERSONAL ENTREVISTADO: | Carlos Cisneros Mercado. Ingeniero de Procesos German Fraga Vargas. Gerente de Producción | | |

Carlos Cisneros Mercado. Ingeniero de Procesos
German Fraga Vargas. Gerente de Producción

FODA y MEFI.

Manual de Gestión de la Calidad, Rev. 09

Fortalezas. Capital humano, servicio diversidad de los productos, experiencia en el equipo directivo, desarrollo e innovación, presencia en el mercado, marca, soporte técnico, compromiso, productos únicos, flexibilidad y agilidad en respuesta, posición financiera sana, desarrollo tecnológico, estabilidad en precios

Debilidades: capacitación interna, trabajo en campo, falta de retroalimentación, falta de comunicación, falta de monitoreo y medición, baja prospectación-telemarketing-en especificación en obra, crecimiento del cliente, control de procesos, falta de supervisión, mala delegación, crecimiento ventas familiares

Oportunidades: expansión de segmento, expos, huecos u políticas de competencia e-marketing, proyección d crecimiento, segmentó industrial, exportaciones, sustitución de importaciones, volatilidad cambiaria, apertura de nuevos PC's y/o CEDIS

AMENAZAS: volatilidad cambiaria inseguridad, competencia, escasez de materia prima, economía frágil, logística, seguridad industrial, escases de personal, negociación TLC, elecciones 2018.

Fue revisado en el mes de octubre 2017.

Clientes: Calidad, OTD 48 horas, cumplimiento de pedidos y especificaciones, garantía del producto, excelente calidad y servicio, entrega oportuna.

90% d estas deben de cumplirse en un plazo de 48 hrs. Índice de satisfacción de cliente, nuevos clientes y cierre de negocios.

Accionistas: margen de calidad adecuados, crecimiento sano y sostenido, continuidad el negocio, gastos operacionales adecuados, posicionamiento y prestigio en el mercado, expectativas: márgenes de utilidad competitivos, continuar creciendo y posicionamiento en el mercado y mantener la generación de empleos,

Especificar como le dan seguimiento a las necesidades y expectativas de los clientes

Empleados

Sociedad y Comunidad

Necesidades: fuentes de empleo, cuidado de no contaminar , no ensuciar alas áreas de trabajo, no discriminar por motivos de sexo, raza o religión,

Expectativas: Empresa socialmente responsable, que sus operaciones no afecten el entorno de la colonia, permitir la contratación de

Notas de auditoría

NOTAS DE AUDITORÍA:

las personal no haciendo acción discriminatoria

Proveedores:

Necesidades: clientes recurrente, pagos oportunos, crecimiento constante, una buena relación comercial

Expectativas: se incrementa el volumen de operaciones, no se ataracen los pagos, que puedan vender más productos de su cartera, relación a largo plazo.

Están aumentando la capacidad por aumento de la capacidad del reactor.

Incremento de 13.37 % de kilogramos procesadas

Gobierno (en sus diferentes niveles)

Entradas: Recursos (mezcladoras, molinos, envasadoras, reactores, envases diversos) , personal que los desarrolla, MP

Salidas: (pegamentos, selladores conformes).

Mtto preventivo y correctivo. Tiempo de respuesta mayor a 24 hrs.

Acciones:

- Contar con un inventario de producto por lo menos que cubra 15 días de ventas
- Dar un seguimiento al cumplimiento del Sistema Mtto, preventivo y determinar las partes de equipos con mayor riesgo.

Pico de ventas

Daño en equipo de reparto. Impacto del pedido de manera local

Falta de suministro eléctrico eléctrico,

Daño en reactor mayor a 5 años. Cometario Impactaría en la producción del producto de mayor volumen de venta en la compañía.

Prepara plan de contención para el uso de reactor 3, a lo como contra con un proveedor que pueda maquilar nuestro producto durante la reparación del reactor

Esta tabla se elaboró el 9 de febrero 2017

Procedimiento para elaborar matrices de análisis de riesgos Rev. 0 PGC-09.

Falta definir una parte de la eficacia.

90% de los OTD deben cumplirse durante las primeras 48 horas, en la última revisión por la Dirección, un 97.62%.

Mantener índices de satisfacción del cliente en un porcentaje 92%

No recibir devoluciones de PNC en un porcentaje al 1% de facturación

Mantener la eficacia de nuestros procesos en un mínimo del 92%

Se lleva a cabo mediante el RP. Sistema para control de Mantenimiento preventivo

En esta semana se tenían 15, de los cuales se realizaron , por ejemplo 4374,

De la semana del 14 al 18. 6 programados 4353, 4355.

En la parte de los equipos no se hacen verificaciones o calibraciones, por ejemplo en lo relacionado a temperaturas. Definir con base en criterios la parte de equipos durante el proceso que requieren una verificación o calibración

Bacula 40

Instrumento 24

24 documentos componen en general el SGC

Notas de auditoría

NOTAS DE AUDITORÍA:

Procedimiento para la planificación y control operacional PPR-01, Rev. 6

Plan maestro son los inventarios de productos, mayo 2018

Ordenes de producción abierta 1636

Pronostico -15999

Y lo relacionan contra el promedio de cada uno de los productos.

TORO- 18Kgs, artículo 8218.

4297, Silicón Rojo T-070 grs.

1319 PRESTO TERMIC 3 años terracota T-19, LTS

Procedimiento para desarrollar y mejora de producto

El último producto que tuvo un desarrollo fue el toro en el año.

FDD-0101

Mejora aun producto relacionados con microesferas.

Reforzar los registros sobre los nuevos desarrollos, algunos de ellos son controles de cambios documentar.

TORO- 18Kgs, artículo 8218. Orden de producción se genera al inicio del mes 6939, programado 15500, avance 50%.

Reactor 1, cantidad 3502.95, 19 de mayo 2018, lote 190581.

4207, Silicón Rojo T-070 grs. Programado 80, aun no hay avance, no está programado 10451 piezas de inventario.

1319 PRESTO TERMIC 3 años terracota T-19, LTS. 37% avance. Orden de producción 6339, lote 150581

Formato para control de procesos FPR-9301

Reporte de órdenes de producción

Insumos se programa el MPS.

Termómetro alto rotámetro

Bacula 40

Instrumento 24

Reactor 3.

190581. Lote del 19 de mayo y el 8 es el año, 1 es el primer lote.

Toro

Prestotermic 3 años

Procedimiento general de manejo, almacenaje, empaque, embarque y preservación PAL-092, REV. 03

TORO

Materia Prima Alcohol BP 24, lote 190581, de la orden de producción 2732

Notas de auditoría

NOTAS DE AUDITORÍA:

Hoja de especificaciones actualizada el 16 de marzo 2018.

%sólidos, viscosidad, pH, densidad, escurrimiento, estatus, control de cambios.

Formato para viscosidad FCC-0701,

Porcentaje (%) de sólidos y pH, FCC-0801

Por ejemplo estabilidad lo hacen para productos nuevos como el presto CPVC White

PRESTOTERMIC 3 años Terracota, lote 150581

% sólidos de 48 a 51.

Aunado a las características del producto, es importante definir cuándo se requieren aplicar mediciones o pruebas

En la revisión por la dirección han identificado acciones de mejora

Confirmación del(los) **Sector(es) y Código(s) NACE** aplicables a la organización:

Es confirmado el sector 12

Revisión de **Quejas** recibidas por la organización (Según actividades de auditoría asignadas):

No han recibido quejas sobre el producto

Revisión del **uso de logo/ marca IMNC**. En caso que la organización se encuentre haciendo uso de la marca de conformidad del IMNC, VERIFIQUE que disponga de la autorización correspondiente por parte del IMNC. (Según actividades de auditoría asignadas):

Durante la auditoría no se observa el uso de logo / marca de IMNC

NOTAS DE AUDITORÍA



| | | | | | |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| No. Solicitud(es): | SCSGC 16045 | Fecha de auditoría: | 23 de Mayo de 2018 | Auditor Líder/ Auditor: | CGM |
| Documento de referencia: | NMX-CC-9001-IMNC-2015 <input checked="" type="checkbox"/> | NMX-SAA-14001-IMNC-2015 <input type="checkbox"/> | NMX-SAST-001-IMNC-2008 <input type="checkbox"/> | NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011 <input type="checkbox"/> | |
| Tipo de servicio: | | | | | |
| Auditoría Etapa 1 <input type="checkbox"/> | Auditoría Etapa 2 <input type="checkbox"/> | Vigilancia No: <u>1</u> <input checked="" type="checkbox"/> | Renovación <input type="checkbox"/> | Seguimiento <input type="checkbox"/> | Ampliación <input type="checkbox"/> |
| | | | | | Reducción <input type="checkbox"/> |
| | | | | | Transferencia <input type="checkbox"/> |
| | | | | | Otro <input type="checkbox"/> |

NOTAS DE AUDITORÍA:

| | | | |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------|
| SITIO: | Av. Francia 1635-D, Col. Moderna, C.P. 44190, Guadalajara, Jalisco, Estados Unidos Mexicanos | PROCESO: | Comercialización |
| PERSONAL ENTREVISTADO: | Héctor Ortiz Ornelas, Director Comercial; Jorge A. Ortiz Ornelas, Director General; Rafael Ortiz Ornelas, Director Técnico y Gestión de Calidad. | | |

Durante la evaluación a los procesos considere el ciclo Planear, Hacer, Verificar y Actuar, incluyendo los aspectos de Entradas y Salidas del proceso. Registre en este espacio: Evidencias recogidas durante la auditoría, así como el personal entrevistado.

La clasificación de los hallazgos de incumplimiento que se registren en el presente formato, queda sujeta a la consideración final del Auditor líder para su incorporación en el informe de auditoría.

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

Evidencia: Cuadro de Análisis FODA

Comentarios: Disminución de costos, Protocolo de familia, consejo consultivo (recursos humanos, tabuladores de compensaciones; auditoría y finanzas, estrategia y crecimiento).

4.2 Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Evidencia:

Comentarios: Bancos, proveedores, clientes, alianzas comerciales, personal de la organización.

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

Evidencia: Desarrollo, Producción y Comercialización de Pegamentos, Selladores, Impermeabilizantes y Recubrimientos de Aplicación General

Comentarios: Dentro del proceso de ventas, las actividades establecidas corresponden al alcance determinado por la organización

4.4.1 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

4.4.2

Evidencia: Proceso de Ventas, Objetivo Revisar y controlar los pedidos de los clientes, Código PVE-0, Revisión 2.

- Entradas: Pedidos directos del cliente o de los vendedores.
- Salidas: entrega de pedidos de producción, facturado
- Recursos: Materiales de oficina, equipos de cómputo.
- Personas: Director comercila, vendedores competentes que tengan buenas relaciones humanas, conocimiento y experiencia en el mercado y en el producto.

Comentarios: El proceso es claro y se encuentra documentado.

5.1.1 Liderazgo (generalidades)

Evidencia: Manual de Calidad

Comentarios: Se identifica, en la toma de conciencia y cumplir con las especificaciones y satisfacción del cliente.

NOTAS DE AUDITORÍA:

5.1.2 Enfoque al cliente

Evidencia: Inicia con el diseño y formulación de los productos que el cliente requiere, compromiso para cumplir con los pedidos.

Comentarios: El enfoque al cliente se identifica dentro de la política de calidad de la organización.

5.2.1 Establecimiento de la política de calidad

Evidencia: Manual de Calidad, Febrero 2017

Comentarios: La Política está establecida y se consideran las partes interesadas del sistema de gestión de calidad.

5.2.2 Comunicación de la política de calidad

Evidencia: Manual de Calidad, Febrero 2017

Comentarios: Se encuentra impresa, en los equipos de cómputo y es conocida por el personal que participa en el proceso.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

Evidencia: Descripción de Puesto, Puesto Gerente de Crédito y Cobranza.

Comentarios: El auditado conoce sus responsabilidades y líneas de mando dentro de la organización.

6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Evidencia:

Comentarios: Cartera mayor a 90 días, competencia, oportunidades diferenciadores con respecto a los productos ofrecidos, disminución de costos, tipo de cambio del dólar,

6.2.1 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

Evidencia:

- Menos del 1% de devoluciones
- Eficacia de los procesos en un 92%
- Satisfacción del cliente 92%

Comentarios: Los objetivos de calidad se cumplen de acuerdo a lo especificado por la organización

7.1.1 Recursos (generalidades)

Evidencia: Manual de Calidad, Febrero 2017

Comentarios: Se consideran en el proceso los recursos para el funcionamiento del proceso.

7.1.2 Personas

Evidencia: Manual de Calidad, Febrero 2017

Comentarios: Director comercial, vendedores competentes que tengan buenas relaciones humanas, conocimiento y experiencia en el mercado y en el producto, es el personal que se requiere para el proceso de ventas.

7.1.3 Infraestructura

Evidencia: Manual de Calidad, Febrero 2017

Comentarios: La infraestructura es adecuada para el desarrollo del proceso de ventas y los vendedores cuentan con las herramientas necesarias.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

Evidencia: Manual de Calidad, Febrero 2017

Comentarios: La infraestructura es adecuada para el desarrollo del proceso de ventas y los vendedores cuentan con las herramientas necesarias.

NOTAS DE AUDITORÍA:

7.3 Toma de conciencia

Evidencia: Política de calidad y objetivos de proceso.

Comentarios: El auditado conoce sus actividades y como impactan al SGC para el cumplimiento de la política y de los objetivos de calidad.

7.4 Comunicación

Evidencia: Reuniones periódicas del comité de calidad, página web, matriz de comunicación eficaz.

Comentarios: En estas reuniones se determina que comunicar, como comunicarlo a través de la página web.

7.5.1 Generalidades

Evidencia: La documentación que se considera en el SGC.

Comentarios: La información documentada se revisa durante la evaluación de los procesos.

7.5.2 Creación y actualización

Evidencia: Proceso de Ventas, Objetivo Revisar y controlar los pedidos de los clientes, Código PVE-0, Revisión 2.

Comentarios: Los documentos del SGC se identifican a través de un código y la revisión correspondiente de acuerdo a las directrices de la organización.

7.5.3 Control de la información documentada

Evidencia: Proceso de Ventas, Objetivo Revisar y controlar los pedidos de los clientes, Código PVE-0, Revisión 2.

Comentarios: Los documentos del SGC se identifican a través de un código y la revisión correspondiente de acuerdo a las directrices de la organización.

8.2.1 Comunicación con el cliente

Evidencia: Lista de precios, medidas, pedidos preforma, solicitudes de crédito, SIGMA WARE,

Comentarios: Fortaleza:

Las relaciones comerciales con los clientes se establecen con atención personalizada.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Evidencia: Orden de compra cliente DIPLOMEX, PEDIDO 112494, Orden De Compra 27317,

Comentarios: En la orden de compra el cliente especifica su requerimientos, la organización otorga la factura como evidencia de los productos entregados al cliente.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

Evidencia: Orden de compra cliente DIPLOMEX, PEDIDO 112494, Orden De Compra 27317,

Comentarios: En la orden de compra el cliente especifica su requerimientos, la organización otorga la factura como evidencia de los productos entregados al cliente.

8.2.4 Cambio en los requisitos para las productos y servicios

Evidencia: SIGMA WARE

Comentarios: En caso que se requieran cambios en los requisitos del cliente, se realiza a través del sistema establecido.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Evidencia: Contrato Adhesivos Perdura.

Comentarios: En la cláusula Décimo Séptima se establecen las directrices para el cuidado, protección y confidencialidad de la propiedad del cliente, uso de marca.

NOTAS DE AUDITORÍA:

9.1.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación (generalidades)

Evidencia:

- Crecimiento de Ventas mayor al 12% VS año anterior. Resultados de Enero 15.43%, Feb 14.14%, Marzo 10.16%, Abril 16.78%
- Cobranza Cartera mayor a 90 días, deberá ser menor al 5% de la venta promedio mensual Resultados Enero 5.18%, Febr. 9.15, Marzo 6.48%, Abril 2.59%
- Días promedio de recuperación en cuentas por cobrar deberá ser menor a 60 días. Resultados de Enero 52 días, Febrero 54 días, marzo 53 días.

Comentarios: Los indicadores están establecidos y se cumplen en el primer trimestre del año.

9.1.2 Satisfacción del cliente

Evidencia: La satisfacción del cliente se mide a través de la encuesta de satisfacción considerada en el procedimiento PVE-02, el cumplimiento es de 92%.

Comentarios: La organización atiende las necesidades de los clientes y da seguimiento a las quejas de los mismos, en los últimos seis meses solo se han presentado dos quejas.

9.1.3 Análisis y evaluación

Evidencia:

- Crecimiento de Ventas mayor al 12% VS año anterior. Resultados de Enero 15.43%, Feb 14.14%, Marzo 10.16%, Abril 16.78%
- Cobranza Cartera mayor a 90 días, deberá ser menor al 5% de la venta promedio mensual Resultados Enero 5.18%, Febr. 9.15, Marzo 6.48%, Abril 2.59%
- Días promedio de recuperación en cuentas por cobrar deberá ser menor a 60 días. Resultados de Enero 52 días, Febrero 54 días, marzo 53 días.

Comentarios: Los indicadores están establecidos y se cumplen en el primer trimestre del año.

10.1 Mejora

Evidencia: Proceso de registro y seguimiento clientes y prospectos, Memorándum

Comentarios: La mejora consiste en el registro y seguimiento de los prospectos, considerando el territorio establecido a cada vendedor, las condiciones comerciales ofertadas y el uso de la herramienta establecida para evidenciar el seguimiento a los clientes.

10.2 No conformidad y acción correctiva

Evidencia: Última auditoría interna 17 de mayo, No hubo no conformidades ni oportunidades de mejora.

Comentarios:

10.3 Mejora continua

Evidencia: Proceso de registro y seguimiento clientes y prospectos, Memorándum

Comentarios: La mejora consiste en el registro y seguimiento de los prospectos, considerando el territorio establecido a cada vendedor, las condiciones comerciales ofertadas y el uso de la herramienta establecida para evidenciar el seguimiento a los clientes.

Evaluación del Desempeño

Evaluated:

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

Evidencia: Volatilidad cambiaria, institucionalización de la empresa, evaluación de desempeño, auditoría contable, crecimiento de la empresa, rentabilidad, crecimiento en ventas, restructura del departamento de recursos humanos, rotación de personal 2017 3%, ausentismos 6%, el ausentismo ha disminuido debido a la toma de conciencia del personal, análisis de datos, se toman acciones con respecto a la conciencia del personal, desarrollo del personal, conocimiento de la organización,

Comentarios: El contexto de la organización se determinó por medio del análisis FODA.

NOTAS DE AUDITORÍA:

4.2 Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Evidencia: Manual de Gestión de la Calidad, Fecha de emisión Febrero 2017,

Comentarios: Dentro del manual de calidad se establece la matriz de partes interesadas

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

Evidencia: Desarrollo, producción y comercialización de pegamentos, selladores, impermeabilizantes y recubrimientos de aplicación general.

Comentarios: El alcance del SGC es congruente con las actividades que se realizan, así como los productos que se fabrican y la venta de los mismos.

4.4.1 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

4.4.2

Evidencia: Modelo General de Procesos

Comentarios: Los procesos establecidos por la organización son óptimos para el cumplimiento del alcance, la política de calidad y los objetivos de calidad.

5.1.1 Liderazgo (generalidades)

Evidencia: Manual de Gestión de la Calidad, Fecha de emisión Febrero 2017

Comentarios: La alta dirección está comprometida con el SGC y el crecimiento sostenido de la organización.

5.1.2 Enfoque al cliente

Evidencia: La satisfacción del cliente se mide a través de la encuesta de satisfacción considerada en el procedimiento PVE-02, el cumplimiento es de 92%.

Comentarios: La organización atiende las necesidades de los clientes y da seguimiento a las quejas de los mismos, en los últimos seis meses solo se han presentado dos quejas.

5.2.1 Establecimiento de la política de calidad

Evidencia: Manual de Calidad, Febrero 2017

Comentarios: La Política está establecida y se consideran las partes interesadas del sistema de gestión de calidad.

5.2.2 Comunicación de la política de calidad

Evidencia: Manual de Calidad, Febrero 2017

Comentarios: Se encuentra impresa, en los equipos de cómputo y es conocida por el personal que participa en el proceso.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de la organización

Evidencia: Descripción de Puesto, Puesto Gerente de Crédito y Cobranza.

Comentarios: El auditado conoce sus responsabilidades y líneas de mando dentro de la organización.

6.1.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Evidencia: Cartera mayor a 90 días, competencia, oportunidades diferenciadores con respecto a los productos ofrecidos, disminución de costos, tipo de cambio del dólar.

Comentarios: Los riesgos están establecidos y las oportunidades se abordan en las reuniones del comité consultivo.

6.2.1 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

Evidencia:

- Menos del 1% de devoluciones
- Eficacia de los procesos en un 92%
- Satisfacción del cliente 92%

Comentarios: Los objetivos de calidad se cumplen de acuerdo a lo especificado por la organización

NOTAS DE AUDITORÍA:

6.3 Planificación de los cambios

Evidencia: Manual de Calidad, Febrero 2017

Comentarios: No se han realizado cambios al SGC

7.1.2 Personas

Evidencia: Manual de Calidad, Febrero 2017

Comentarios: Director comercial, vendedores competentes que tengan buenas relaciones humanas, conocimiento y experiencia en el mercado y en el producto, es el personal que se requiere para el proceso de ventas.

7.4 Comunicación

Evidencia: Reuniones periódicas del comité de calidad, página web, matriz de comunicación eficaz.

Comentarios: En estas reuniones se determina que comunicar, como comunicarlo a través de la página web.

8.1.1 Planificación y control operacional

Evidencia: PPR-01, Planificación y control operacional

Comentarios: Mapa de riesgos, compras mantenimiento, las oportunidades se abordan en el comité actualización del análisis FODA, conocimiento, precio,

8.2.1 Comunicación con el cliente

Evidencia: Lista de precios, medidas, pedidos preforma, solicitudes de crédito, SIGMA WARE,

Comentarios: Fortaleza:

Las relaciones comerciales con los clientes se establecen con atención personalizada.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Evidencia: Orden de compra cliente DIPLOMEX, PEDIDO 112494, Orden De Compra 27317,

Comentarios: En la orden de compra el cliente especifica su requerimientos, la organización otorga la factura como evidencia de los productos entregados al cliente.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

Evidencia: Orden de compra cliente DIPLOMEX, PEDIDO 112494, Orden De Compra 27317,

Comentarios: En la orden de compra el cliente especifica su requerimientos, la organización otorga la factura como evidencia de los productos entregados al cliente.

8.4.1 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (generalidades)

Evidencia: Evaluación de los proveedores Certificado de calidad, de origen, muestras de los productos, pruebas de laboratorio, Evaluación de proveedores, se les da a conocer su evaluación, de forma sistemática se controla la evaluación de los proveedores.

Comentarios: Contrato con proveedores para garantizar precio y suministro de materias primas. Política de aumento de precios anual.

8.4.2 Tipo y alcance de control

Evidencia: Evaluación de los proveedores

Comentarios: Los tiempos de entrega están establecidos de acuerdo al tipo de proveedor, MRP, considerando consumos y tiempos de entrega. Plan maestro establece la proyección de venta del mes incluyendo la producción de maquila.

8.4.3 Información para los proveedores externos

Evidencia: Evaluación de los proveedores

Comentarios: La retroalimentación a los proveedores se proporciona a través de la Dirección General.

NOTAS DE AUDITORÍA:

9.1.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación (generalidades)

Evidencia: Revisión por la Dirección RD-01/2018, indicadores de proceso.

Comentarios: Los indicadores se cumplieron en el primer cuatrimestre de 2018, y se mantienen en seguimiento.

9.1.2 Satisfacción del cliente

Evidencia: La satisfacción del cliente se mide a través de la encuesta de satisfacción considerada en el procedimiento PVE-02, el cumplimiento es de 92%.

Comentarios: La organización atiende las necesidades de los clientes y da seguimiento a las quejas de los mismos, en los últimos seis meses solo se han presentado dos quejas.

9.1.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación (generalidades)

Evidencia: Revisión por la Dirección RD-01/2018, indicadores de proceso.

Comentarios: Los indicadores se cumplieron en el primer cuatrimestre de 2018, y se mantienen en seguimiento.

9.2 Auditoría Interna

Evidencia: Se realizaron dos auditorías en 2017 están consideradas dos auditorías por año

Se detectaron cuatro no conformidades

- Descriptivos de puesto desactualizados
- Proveedores de mantenimiento automotriz no evaluados ni considerados en la planilla de proveedores
- Documentos desactualizado en versión
- No se consideraba en el formato salidas no conforme FGC-0702

Competencia de los auditores: Formato De evaluación FGC-1203 Andrea Rojas Sandoval 008/09/2017.

Comentarios: Reforzar el seguimiento a las No conformidades derivadas de las auditorías internas. 10.2

9.3.1 Revisión por la dirección (generalidades)

Evidencia: Revisión por la Dirección RD-01/2018, indicadores de proceso.

Comentarios: La revisión por la dirección se realiza de forma planificada, adicionalmente se tienen reuniones con el comité consultivo para dar seguimiento a las acciones de mejora.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

Evidencia: Revisión por la Dirección RD-01/2018.

Comentarios: En la revisión por la dirección se consideran los elementos de entrada.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Evidencia: Revisión por la Dirección RD-01/2018

Comentarios: Reuniones con el comité consultivo para dar seguimiento a las acciones de mejora.

10.1 Mejora

Evidencia: 210518 Mejoras.

Comentarios: Se encuentran en seguimiento la subestación eléctrica, el comedor del personal

10.2 No conformidad y acción correctiva

Evidencia: Se realizaron dos auditorías en 2017 están consideradas dos auditorías por año

Se detectaron cuatro no conformidades

- Descriptivos de puesto desactualizados
- Proveedores de mantenimiento automotriz no evaluados ni considerados en la planilla de proveedores
- Documentos desactualizado en versión
- No se consideraba en el formato salidas no conforme FGC-0702

Comentarios: Reforzar el seguimiento a las No conformidades derivadas de las auditorías internas. 10.2

Notas de auditoría

NOTAS DE AUDITORÍA:

Fortalezas

El personal de la organización está comprometido con el SGC.

La alta dirección implementa acciones de mejora al SGC.

Confirmación del(los) **Sector(es) y Código(s) NACE** aplicables a la organización (Según actividades de auditoría asignadas):

Revisión de **Quejas** recibidas por la organización (Según actividades de auditoría asignadas):

En los últimos seis meses se han presentado dos quejas, se les dio atención y fueron resueltas, considerando el factor de temperatura en el desarrollo del producto de acuerdo a la estacionalidad.

Revisión del **uso de logo/ marca IMNC**. En caso que la organización se encuentre haciendo uso de la marca de conformidad del IMNC, VERIFIQUE que disponga de la autorización correspondiente por parte del IMNC. (Según actividades de auditoría asignadas):

No se hace uso del logo del IMNC