

# NOTAS DE AUDITORÍA



No. Solicitud(es):	SCSGC-04027	Fecha de auditoría:	25/04/2018	Auditor Líder/ Auditor:	JAB
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 checked="" type="checkbox"/>

NOTAS DE AUDITORÍA:	
SITIO:	Fiber Fill - Puebla
PROCESO:	Ventas y Cobranzas
PERSONAL ENTREVISTADO:	Maera Vargas - Jefe de Ventas y Cobranzas.

*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.*

**Proceso Ventas y Cobranzas, PE-VYC-12, Rev. 15 del 02/06/2017**

- Mapa de Proceso, DP-SGC, Rev 1
- Descripción del Proceso, DP-VYC, Rev. 8. del 10/07/2017
- Entradas: Requisitos del cliente / Salida: Clientes Satisfechos
- Salidas: Programa de Producción Tentativo, Ej. 23/04/2018.
- Salidas: Programa de Producción Final, Ej. 23/04/2018.
- Salidas: Facturas Pagadas
- El Diagrama de Proceso contiene los elementos: Planificar, Hacer, Verificar y Actuar.
- Verificar: Análisis de los Indicadores del Proceso.
- 2 Indicadores del Proceso: 1) Horas Colocadas en Producción 2) Cumplimiento de Entregas o tiempo
- Registro Tabla de Indicadores y Objetivos del 17/04/2018
- Registro Reporte QD's del 02/06/2017 por incumplimiento de meta del indicador Horas Colocadas en Producción (Acción Correctiva)
- Matriz DOFA (Anexo 3 del Manual de G.C.) Manual de G.C. de fecha 20/02/2018

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 el 2018 se ha recibido 1 queja del cliente Filtros y Mallas, fecha: 07/03/2018, está en proceso queja: Material Contaminado.

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 está usando.

- Matriz de Control de Información Documentada de fecha 26/03/2018
- Factor Escasez de Parque Vehicular. Se adquirió 1 y ahora hay 3 en la organización para los entregas de los Productos en el 2017.
- Registro Gestión del Riesgo proceso Ventas y Cobranzas, Rev. 1, de fecha 03/03/2018. Contiene las acciones planificadas y el seguimiento.
- Partes Interesadas: Internas = Director General  
Colaboradores en General  
Externas: = Clientes  
Proveedores  
Marco Legal
- Página web están los Productos
- están los Telefonos y correos
- Registra Greenup, metros por Rollos, Ancho, Espesor.
- Pedidos por Tlf., Fax, Nextel, Personal, E-mail
- Pedido del Cliente International Foam Mex: orden de Compra 27403 de fecha 17/04/2018.
- Registro de Pedido Correo de fecha 29/01/2018. Cliente International Foam Mex.
- Bitacora desde <sup>Nov</sup> 2016 a la fecha 25/04/2018 con los pedidos realizados vía teléfono. y también los registros de lo que se envía a Cobrar.
- Quejas: 2 quejas en el 2018 se transmiten a Celida para que la procesen. 07/03/2018
- Registro de las Quejas. Voz del Cliente  
Cliente Filtrm y Mallas: Queja por material contra  
minado, Está en proceso por calidad.



# NOTAS DE AUDITORÍA



No. Solicitud(es):	SCSGC-04027	Fecha de auditoría:	25/04/2018	Auditor Líder/ Auditor:	JAB
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 checked="" type="checkbox"/>

NOTAS DE AUDITORÍA:	
SITIO:	Fiber Fill - Puebla
PROCESO:	Almacén y Embarque
PERSONAL ENTREVISTADO:	Rosalinda Cuautle Pérez - <del>Jefe</del> de Almacén y Embarques Supervisor
<p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Descripción de Proceso DP- VYC es la misma del proceso de Ventas y Cobranzas.</li> <li>- Procedimiento PE- ACE-01 Control de Almacén de Productos Terminados y Embarques, Rev 09 de fecha 02/03/2018.</li> <li>- Rollos TED-180, O.P. 23580, Folio 629330.</li> <li>- Ayuda Visual de Apilado AV-03, Rev 2, 9/01/2017.</li> <li>- Registros de Lista de Verificación de Transportes: Placa 178-ED-18 el 25/04/2018., Placa SL-77.135 el 23/04/2018</li> <li>- Proveedor de Transporte: Rodríguez.</li> <li>- Sistema Electrónico de Producción - Rentabilidad</li> <li>- Indicador Cumplimiento de Entregas a Tiempo <math>\geq 95\%</math></li> <li>- Inventario de Producto Terminado 25/04/2018, Todo Marzo 2018</li> <li>- Procedimiento Gestión del Riesgo PG-GR-04, Rev 00, fecha 22/10/2016</li> <li>- Matriz de Gestión del Riesgo. Rev. 01, 03/03/2018 1 Riesgo falta ejecución.</li> </ul>	
Confirmación del(los) Sector(es) y Código(s) NACE aplicables a la organización (Según actividades de auditoría asignadas):	
Revisión de <i>Quejas</i> recibidas por la organización (Según actividades de auditoría asignadas):	
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 está usando	

# NOTAS DE AUDITORÍA



No. Solicitud(es):	SCSGC-04027	Fecha de auditoría:	25/04/2018	Auditor Líder/ Auditor:	JAB.
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 checked="" type="checkbox"/>

## NOTAS DE AUDITORÍA:

SITIO:	Fiber Fill - Puebla	PROCESO:	Productos y Servicios Suministrados Externamente
PERSONAL ENTREVISTADO:	Marina Hernández - Auxiliar de la 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. Las observaciones 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.*

- El proceso de Adquisición de Productos y Servicios no está considerado como proceso o el cuerpo de procesos sino como un procedimiento de Apoyo
- Procedimiento Productos y Servicios Suministrados Externamente, PG - PSE-07, Rev. 01, 10/10/2017
- Laboratorio Externo CIATEC para análisis de olor y flammabilidad de un producto automotriz TAU-TED-100-600
- No se contratan procesos externos para la Producción.
- Especificaciones Técnicas de Materia Prima: Fibra Poliéster Reciclado 7 X 51, Rev 01, 24/10/2017 / Resina 05/01/2017, Rev. 0 / Poliésteres Baja densidad Tubular, Rev. 0, 05/01/2017 / Núcleos de Cartón, Rev 0, 05/01/2017
- Inventario de Materia Prima (Sist. Electrónico)
- Orden de Compra 625 del 13/04/2018 de Fibra Bico Indonasia (2000kg)
- Listado de Proveedores de Materia Prima (Sist. Electrónico)
- Orden de Compra 16 de fecha 18/07/2017, para el servicio de Laboratorio CIATEC (lab. de pruebas automotrices)

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):

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 está usando



- Registro de Selección y Evaluación de Proveedores, 28/02/18.  
Criterios de Selección y Evaluación (Proveedores Nuevos)
- Registro de Re-Evaluación de Proveedores Aprobados 6/4/2018  
(Concentrados)
- Registro de Re-evaluación del Proveedor Placidad y Diseños 6/4/2018  
(producto Bolsas de Plásticos)
- Certificado de Acreditación EMA para el Laboratorio  
CIATEC A.C 09/12/2016. (Reevaluación)
- Registro de Selección y Evaluación de Proveedores Laborato-  
rios de Calibración: Metrotecnica Industrial/ Briones/  
Asesoría Integral de Basculas Fecha: 13/10/2017.
- Registro de Re-Evaluación de Proveedores (13/12/2017)  
de Laboratorios de Calibración
- Procedimientos de Análisis y Evaluación de Datos PG-AE  
08, Fecha 23/01/2018, Rev 01.
- Indicador Aprovechamiento de Materia Prima Enero, Feb, Marzo  
2018.
- No se ha evaluado al proveedor de Transporte Rodríguez.
- No hay propiedad de los proveedores que maneje Fiber Fill.



# NOTAS DE AUDITORÍA



No. Solicitud(es):	SCGC-04027	Fecha de auditoría:	25 de abril de 2018	Auditor Líder/ Auditor:	Alejandro Lugo Herrera (ALH)
Documento de referencia:	NMX-CC-9001-IMNC-2015	NMX-SAA-14001-IMNC-2015	NMX-SAST-001-IMNC-2008	NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2011	
Tipo de servicio:					
Auditoría Etapa 1	Auditoría Etapa 2	Vigilancia No: 1	Renovación	Seguimiento	Ampliación
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					Otro
					<input checked="" type="checkbox"/>

## NOTAS DE AUDITORÍA:

SITIO:	Ex Hacienda de San Cristóbal. Huepalcate Amozoc, Entre Ranchos Anexos, La Asunción. C.P. 72990. San Salvador Chachamapa, Puebla. Estados Unidos Mexicanos.	PROCESO:	Producción-Calidad Procesos Estratégicos (Planeación Estratégica; Gestión de Recursos; Mejora Continua; Planificación de Cambios; Revisión de quejas del cliente)
PERSONAL ENTREVISTADO:	Roberto Perez Herrera / Supervisor de Producción; Gilberto Garcia Mendoza / Inspector de Calidad; Antonio Altamirano Collado / Director General		

*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.*

### Producción-Calidad

PG-EID-01/F02-00 DP-P Rev. 9 Mapa de Proceso de Producción  
PE-P-01 Rev. 8 Procedimiento Especifico de Control de Producción

Entrada: Programa de Producción – Entrega Ventas PE-VYC-12/F02act.  
PG-GR-04 Gestión de Riesgo  
4 Riesgos que resultaron significativos:

1. Materia Prima Fuera de Especificaciones
  - a. Acción: Certificado de Calidad del Proveedor MORPHOPLAST
2. Producto No Conforme / Paro Línea / Entrega de Producto
  - a. Mezcla incorrecta
  - b. Fuera de Especificación de Producto terminado

Se han implementado actividades de control o detección para prevenir o separar con la finalidad de cumplir con el programa de producción.

IT-P-01...08 Abarca todas las etapas de la Producción

Para el abordaje de los Riesgos significativos identificados para producción-calidad

IT-P-01 Instrucción de Trabajo de TEMAFA

Registros: PE-P-01-F01 Control de Materia Prima en TEMAFA

Registro del 16 al 18 de Febrero de 2018

Fecha: 16-02-18

Folio de Etiqueta: 73924

Hora: 17:26

Kilogramos: 206.2

Material: Morfo 7X51M

Orden de Producción: 23126

Fecha: 18-02-18

Folio de Etiqueta: 74388

## Notas de auditoría

### NOTAS DE AUDITORÍA:

Hora: 09:37

Kilogramos: 236

Material: Indorama 7X51

Orden de Producción: 23140

IT-P-01 Instrucción de Trabajo de TEMAFA

Registros: PE-P-01-F11 Mezclas de Producción

Establece las Composiciones de Mezcla - Configuración

Evidencia:

Orden de Producción: 23140

No. Parte: TAU-180 Blanco 50-2.88-12-16

Mezcla: TAU-200

Cliente: International Foam Mexico

30% Bicomponente

70% 7X51 Indorama

Registro:

Fecha: 18-02-2018

Hora: 09:55 hrs – 10:02 hrs

Orden de Producción: 23140

30% Bicomponente

70% 7X51 Indorama

IT-P-05 Instrucción de Trabajo Refilado

Registros: PE-P-01-F03 Inspección de Producto Terminado

Sistema Informático – Control de Producción

Captura de las Ordenes y resultado de Inspecciones

Inspección de Producto (Muestras) PE-CA-02/F01-03

Fecha: 17 de febrero de 2018

Gramaje requerido: 180

Orden de Producción: 23140

Cantidad de Rollo: 38

Longitud por Rollo: 50 metros

Procedimiento de Liberación de Producto PE-CA-02 Rev. 10

Muestra 16 - Rollo

Gramaje real: 197,75

Límite máximo: 189

Peso: 29.40 Kg

#### No Conformidad

8.6

No se muestra el registro de PE-CA-05/F01-04 Material en Cuarentena del Rollo No. 16 del Producto TAU-180 Blanco 50-2.88-12-16 de la Orden de Producción 23140 del 18 de febrero de 2018 por incumplimiento del Gramaje conforme lo establece el Procedimiento de Liberación de Producto PE-CA-02 Rev. 10.

Inspección de Materia Prima

Recepción de Materia Prima PE-CA-01/F02-01

Folio de Etiqueta: 74388

Material: Indorama 7X51

Fecha: 15/02/2018



## Notas de auditoría

### NOTAS DE AUDITORÍA:

Cantidad: 2,826 Kg

Entrada de Material

Orden de Compra: 622

Fecha: 14/02/2018

Cantidad: 3,000 Kg

Certificado de Calidad

No. PFCNW-SP-027

Lote: 660120

Fecha: 14/02/2018

Emite: Indorama

Especificación de Materia Prima PG-PSE-07/F06/00

Producto: Fibra Poliéster Virgen 7X51

Folio: 005

Denier por filamento: 7 +- 1

Corte: 51

Rizos: 10 +-2

Tenacidad: 7.70 +- 0.8

Elongación: 51,5 +-10%

Apresto: 0.18 +-0.10%

Certificado:

Denier por filamento: 7

Corte: 51

Rizos: 10.08

Tenacidad: No se incluyo

Elongación: No se incluyo

Apresto: 0.19%

#### No Conformidad

##### 8.4.2

El Certificado de Calidad PFCNW-SP-027 emitido el 14 de febrero de 2018 del Lote: 660120 del Proveedor INDORAMA como soporte de la Fibra Poliéster Virgen 7X51 (2,826 Kg) recibida el 15 de febrero de 2018 (Orden de Compra: 622) no muestra evidencia del cumplimiento de la Tenacidad y Elongación establecidas en la Especificación de Materia Prima PG-PSE-07/F06/00.

#### Trazabilidad de las Mediciones

##### Equipos de Medición

Procedimiento General CESM-05 Control de Equipos de Seguimiento y Medición

Programa de Calibración de Equipos de Medición PG-CESM-05/F02-01

- Pesas Patrón
  - ID. 06
  - Certificado de Calibración: 170574
  - Fecha: 21-12-2017
  - Frecuencia: Anual
  - Próxima Calibración: Noviembre 2018
  - Proveedor: calibración Instrumental Exacta Metro técnica Industrial
  - Acreditación: EMA M-139
- Basculas

## Notas de auditoría

### NOTAS DE AUDITORÍA:

- ID. 60.01
- Certificado de Calibración: CC1-17576
- Fecha: 20-05-2017
- Frecuencia: Anual
- Próxima Calibración: Mayo2018
- Proveedor: Asesoría Integral de Basculas
- Acreditación: EMA M-47
- Manómetros
- Termómetros
- Flexómetros
  - ID. F-CA-02
  - Fecha: 08-01-18
  - Frecuencia: Cuatrimestral
  - PG-CESM-05/F05-01 Reporte de Verificación - Conforme
  - Equipo Patrón: B122-081
  - Frecuencia: Bianual
  - Última Calibración: 10 de Mayo de 2016
  - Proveedor: Calibración Instrumental Exacta Metro técnica Industrial
  - No. Certificado: 161471
  - Acreditación: EMA D-63

Cartas de Flexibilidad

Competencia del Personal

IT-P-02 Instrucción de Cardado

Parámetros de Producción PE-P-01/F02-07 (Referencia)

Fecha: 18 de febrero de 2018

- Alimentación TEMAFA
  - 30% - 70% 7X51 Indorama
- Estación de Pesaje – Ajustar Gramaje (Gramaje)
- TAU-200-B del 21/08/2017 Especificaciones de Parámetros de Producción PE-P-01/F12-00
  - **Rastrillo – Real: 1441 RPM (Min 1446 – Max 1448)**
  - **Potenciómetro entrada de rastrillo – 0.30 vueltas (Min 1.2– Max 1.5)**
- K12 – Formación de Napa o Pelo de Material
  - Ventilador Transversal – Real: 648 RPM (**Min 610 – Max 612**)
  - Velocidad de Línea - Real: 6 metros/minuto (Mínimo 5 – Máximo 6.1)
- High Loft – Espesor de Producto
- Fleissner – Película de Resina
- Horno – Cocimiento de Material
- Cabina 2 - Película de Resina
- TAU-200-B del 21/08/2017 Especificaciones de Parámetros de Producción PE-P-01/F12-00
- Control de Temperaturas
  - Quemador Nivel 1 – Real: 195°C (Min 185 – Max 195)
  - Quemador Nivel 2 – Real: 155°C (Min 155 – Max 175)
  - Quemador Nivel 3 – Real: 155°C (Min 130– Max 190)
- Empaque
- Coteo de Rollos

Procedimiento de Producción PE-P-01 Rev. 00

## Notas de auditoría

### NOTAS DE AUDITORÍA:

Establece la posibilidad de ajuste de parámetros de producción en 5.1.4 sin alterar la velocidad de la Línea.

Mapa de Proceso de Calidad DP-CA (apoyo)  
PG-EID-01/F02-00

Indicadores de Proceso  
PG-AE-08 Análisis y Evaluación de Proceso.

#### Procesos Estratégicos

##### 4.1 Contexto de la Organización

FODA – MGCFF-01

Industria Automotriz – (Oportunidad)  
Falta de Capacidad de Distribución (Debilidad)  
Falta de Proveeduría Nacional (Debilidad)

Se establecieron Estrategias (FO) (DO) (FA) (DA)

##### 4.2 Partes Interesadas

Matriz de Partes Interesadas Pertinentes MIGCFF-01 Anexo 2

- Empleados
- Clientes
- Proveedores
- Autoridad

Plan Estratégico – PG-PE-003/F02 Rev. 00

- Procesos Responsables
- Estrategia
- Actividades
- Responsables
- Tiempo de Ejecución
- Fecha de Inicio
- Fecha Fin
- Recursos Necesarios
- Fecha de Seguimiento
- Causas de retraso Acciones de Mejora
- Observaciones

11 Estrategias – Tareas

Avance: 10 concluidas

En Proceso: 1

Cumplimiento a Febrero de 2018

6.2 La organización establece objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

Objetivos Estratégicos



**NOTAS DE AUDITORÍA:**

1. Aumentar Utilidad
2. Subir Ventas
3. Incrementar productividad
4. Mantener Satisfacción del Cliente

Tabla de Indicadores y Objetivos PG-AE-08/F02-02

4.3 La organización determina los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la calidad para establecer su alcance considerando las cuestiones externas e internas; los requisitos de las partes interesadas pertinentes; los productos de la organización. La organización aplica los requisitos que son aplicables en el alcance determinado de su sistema de gestión de la calidad.

El alcance del sistema de gestión de la calidad de la organización está disponible como información documentada. El alcance establece los tipos de productos cubiertos y proporciona la justificación del requisito 8.3 que la organización determino que no es aplicable para el alcance de su sistema de gestión de la calidad.

El requisito determinado como no aplicable no afecta a la capacidad o a la responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y del aumento de la satisfacción del cliente.

4.4 Se establece, implementa, mantiene y mejora continuamente el sistema de gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de ISO 9001:2015.

5.1 La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la calidad: asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad; asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización; asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización; promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos; asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles; comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad; asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos; comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad; promoviendo la mejora; apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente.

5.2 La alta dirección establece, implementa y mantiene la política de la calidad apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica; proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad; incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables; incluye un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad. Está disponible y se mantiene como información documentada; se comunica, entiende y se aplica dentro de la organización y está disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

5.3 La alta dirección se asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinente se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.

6.1 Se han considerado las cuestiones del contexto y los requisitos de las partes interesadas para determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con la Identificación de Riesgos – Matrices de Riesgo por Proceso.

6.3 Cuando se presente la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se llevaran a cabo de manera planificada.

## Notas de auditoría

### NOTAS DE AUDITORÍA:

7.4 Se determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad.

7.5 El sistema de gestión de la calidad de la organización incluye la información documentada requerida por ISO 9001:2015; la información documentada que la organización determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Esta controlada.

#### Revisión de la Dirección

La alta dirección revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

PG-RD-10/F01-01

Fecha: 06-feb-18

Frecuencia: Mensualmente

2017 – Objetivos por Proceso.

15 Objetivos de calidad

Resultado: 15 Objetivos completados.

Algunas desviaciones corregidas durante el año.

- Perdida por tiempo muerto en relación al Tiempo trabajado - tiempo productivo
- 10.09% promedio mensual enero
- Perdida por tiempo muerto en relación al Tiempo trabajado - tiempo productivo
- 12.53% promedio mensual febrero
- Análisis de cobranza refleja un % positivo
- De cobranza del 20.65% en relación al año 2017
- Análisis de cobranza refleja un % positivo
- De cobranza del 7.4% en relación al año 2017

Se aplicaron acciones correctivas con metodología de 8d's

Seguimiento en el desarrollo de proveedor de plástico para el empaque de producto terminado

Revisión Estratégica: Anual

Se registra queja en 2018 de cliente e Filtros y Mallas. (07-03-18)

Se encuentra en proceso de atención y cierre.

Revisión Mensual –Febrero 2018

Acciones:

Reforzar el conocimiento de la instrucción de trabajo IT-P-005 estación de refilado al personal responsable del Área

Se revisa el proceso de ventas y cobranza, se analizan los eventos que pueden originarse desde las Entradas hasta las salidas del proceso, por tal motivo se re estructurará formato de Gestion de Riesgos PG-GR-04/F01-00, donde se integrarán la gestión de los riesgos que no fueron contemplados en La primera revisión, con el fin de reducir los efectos no deseados.

10.1 La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

10.3 La organización ha mejorado continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad. La organización ha considerado los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

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

Sector IAF: 4 Código NACE: 13.95

## Notas de auditoría

### NOTAS DE AUDITORÍA:

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

Se ha recibido una Queja de los Clientes en 2018 que se encuentra en proceso de ser atendida.

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/marca IMNC.



# NOTAS DE AUDITORÍA



No. Solicitud(es):	SCSGC-04027	Fecha de auditoría:	25/04/2018	Auditor Líder/ Auditor:	Daniel I Laorravaquio R.
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 checked="" 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 checked="" type="checkbox"/>

NOTAS DE AUDITORÍA:	
SITIO:	San Salvador Chachapa, Puebla
PROCESO:	Recursos Humanos e infraestructura
PERSONAL ENTREVISTADO:	Rosa María Fernández (Jefe de recursos humanos) <b>Yadira González (Jefe de calidad)</b> y Antonio Corral (Jefe de mantenimiento).
<p><i>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.</i></p> <p><b>Coordinación del SGC.</b></p> <p>Reforzar en la descripción el seguimiento en caso que aplique de la verificación de la eficacia de la acción correctiva periódico para poder evaluar de manera más oportuna su eficacia.</p> <p>Informe de auditoría IMNC 22 y 23 de marzo del 2017.</p> <p>Informe de auditoría interna 06-02-2018.</p> <p>Calendario Anual de auditorías 2018</p> <p>Se presenta acción correctiva de oportunidad de mejora de auditoria IMNC Folio (D009-Mar17. Y acción para verificar la eficacia con folio (D016-Jun-17.</p> <p>No conformidad de auditoria interna al 6.1 y se documenta con reporte de 8 D'S folio (8D001-FEB18.</p> <p>Se realizan y documentan acciones de mejora.</p> <p>Se realizan encuestas de servicio al cliente PG-SC-13/F01-00 y se establece un objetivo del 97 % y se cumple el objetivo al 98 en periodo de enero a abril 98% y de mayo a octubre. 98%.</p> <p>Registro de Voz del cliente.</p> <p>Se cuenta para la recepción de quejas clientes con registros de voz del cliente PE-VYC-12, F03-01 en el cual se describe la inquietud del cliente y se atiende y se genera acción correctiva.</p> <p>Reforzar en la aplicación de acciones correctivas y de mejora la oportunidad de identificar riesgos.</p> <p>Se cuenta con la medición, seguimiento, análisis y evaluación de indicadores.</p> <p>Tabla de indicadores y objetivos.</p> <p>Ventas y embarques.</p> <p>Horas colocadas en producción por el área de trabajo</p> <p>Mantenimiento</p> <p>Número de horas utilizadas en la realización del mantenimiento semanal.</p> <p>Tiempos muertos por falla de maquinaria tiempo trabajados igual o mayor al 3% enero 0.77% feb 0.32% y marzo 0.1%.</p> <p><b>Recursos Humanos</b></p> <p>Jefe de recursos humanos.</p> <p>Se determina la competencia del puesto supervisor de producción en conocimientos en Core Tools, Manejo de equipos de medición, flexómetro, bascula y refractómetro y el manejo de amperímetro y multímetro, en el descriptor y perfil de puestos Del supervisor de producción Rev. 01 con fecha de revisión del 2017, se realizó la evaluación de competencia, formación y toma de conciencia PE-RH-03/F05-02 con fecha del 06 de diciembre del 2017 y se determinó que no cumplía con dicha competencia sin embargo no se presenta la evidencia de las acciones a toar para lograr dicha competencia.</p> <p>Se determina la competencia del jefe de mantenimiento en mantenimiento de redes sin embargo no se presenta la evidencia objetiva de que cumpla con ese conocimiento.</p> <p>Reforzar la revisión y actualización de los descriptores de puesto con base en las necesidades cambiantes en la organización y en</p>	

**NOTAS DE AUDITORÍA:**

congruencia con las evaluaciones de competencia, formación y toma de conciencia.  
Estudio de condiciones de ambiente laboral. Septiembre del 2017.  
Resultados de encuesta de clima laboral 2017.  
Reforzar la determinación del ambiente para la operación de los procesos en particular con la maquinaria y equipo en el proceso de producción.

5.5 La organización determina los conocimientos de la organización.

Actividad documentada de trabajo.

Instrucciones de trabajo.

Mezclas de producto.

Determinación de sólidos y densidad en resina.

**Infraestructura.**

Reforzar el mantenimiento de los recipientes sujetos a presión considerando la norma oficial aplicable.

Reforzarla evidencia de la calificación para asegurar la competencia del personal externo que realiza el mantenimiento a la SUBESTACION ELECTRICA.

Se cuenta con programa anual de mantenimiento a equipo de cómputo 2018.

Y se cuenta con el registro Mantenimiento a equipo de cómputo la evidencia de la realización de marzo del 2018.

Se atiende la oportunidad de mejora del IMNC de selección y evaluación de proveedores para proveedores de servicios para mantenimiento.

Antonio Corral (Jefe de mantenimiento).

Horno nivel 2, programado para enero del 2018.

Analizar la conveniencia de reforzar el control en las actividades de mantenimiento para prevenir que se queden piezas sueltas una vez realizada la actividad.

Orden de trabajo preventivo.

Se considera información de la medición del amperaje para ir identificando tendencias en el comportamiento de los motores.

Se cuenta con la evidencia de orden de trabajo.

Tiempos muertos por falla de maquinaria tiempo trabajados igual o mayor al 3% enero 0.77% feb 0.32% y marzo 0.1%.

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

Revisado por equipo auditor

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

Registro de Voz del cliente.

Se cuenta para la recepción de quejas clientes con registros de voz del cliente PE-VYC-12, F03-01 en el cual se describe la inquietud del cliente y se atiende y se genera acción correctiva.

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):

Revisado por equipo auditor