

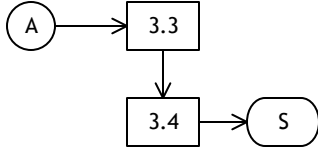
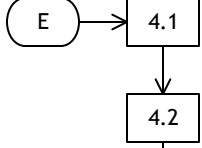
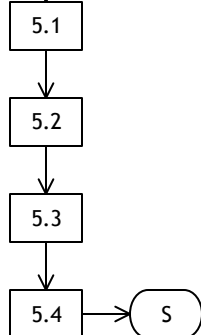
PROPÓSITO: Establecer el rumbo de la organización, medir el desempeño y ajustar el sistema de gestión.

PROVEE	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	RECIBE
Todos los procesos	Datos	PLANEAR	1. Planeación estratégica y táctica	Objetivos	Todos los procesos
		HACER	2. Medición de objetivos 3. Medición de la satisfacción del cliente		
		VERIFICAR	4. Elaboración del informe del sistema de gestión	Mediciones	Todos los procesos
Mercado		ACTUAR	5. Revisión del sistema de gestión	Mejoras	Todos los procesos

INDICADORES DEL DESEMPEÑO	CONOCIMIENTO DEL PROCESO		
- Desempeño de los objetivos estratégicos	TIPO	INTERNO	EXTERNO
	Consulta	Manual de gestión	N/A
	Registros	FR-02-01 Tabla de planeación FR-02-02 Evaluación de la satisfacción del cliente FR-02-03 Informe del sistema FR-02-04 Minuta de revisión del sistema FR-02-05 Calendario anual	N/A

RECURSOS HUMANOS	REQUISITOS NORMATIVOS	
<b>DUEÑO DEL PROCESO</b> Comité Directivo  <b>OPERADORES DEL PROCESO</b> Comité Directivo, Líder del Sistema de Gestión, Dueños de proceso	<b>ISO 9001:2015</b>  4 Contexto de la organización 5.2 Política de calidad 6.2 Objetivos de calidad y planeación para su logro 9.1.2 Satisfacción del cliente 9.1.3 Análisis y evaluación 9-3 Revisión por la dirección	<b>AS9100C</b>  5.3 Política de calidad 5.4.1 Objetivos de calidad 8.2.1 Satisfacción del cliente 8.4 Análisis de datos 5.6 Revisión por la dirección

Actividad	Descripción		Responsable	Registros o documentos consultados	Registros generados
1. Planeación estratégica y táctica	<pre> graph TD     E([E]) --&gt; 1.1[1.1]     1.1 --&gt; 1.2[1.2]     1.2 --&gt; 1.3[1.3]     1.3 --&gt; 1.4[1.4]     1.4 --&gt; S1((S))     1.4 --&gt; 1.5[1.5]     1.5 --&gt; 1.6[1.6]     1.6 --&gt; S2((S))     1.6 --&gt; 1.7[1.7]     1.7 --&gt; 2.1[2.1]           </pre>	Analiza el contexto de la organización mediante análisis FODA, registra resultados en manual de gestión.	Comité Directivo		
		Define partes interesadas en el sistema de gestión, productos o servicios entregados y especificaciones de éstos, registra resultados en manual de gestión.	Comité Directivo		
		Define y actualiza planeación estratégica.	Comité Directivo		Misión, visión, valores
		Establece objetivos estratégicos en el manual de gestión y registra en tabla de planeación.	Comité Directivo		FR-02-01
		Difunde planeación estratégica a toda la organización.	Líder del Sistema de Gestión		
		Con base en los objetivos estratégicos, define objetivos tácticos para sus indicadores y registra en tabla de planeación.	Dueño de Proceso		FR-02-01
		Difunde objetivos para indicadores al equipo de trabajo.	Dueño de Proceso	FR-02-01	
2. Medición de objetivos	<pre> graph TD     2.1[2.1] --&gt; 2.2[2.2]     2.2 --&gt; 2.3{2.3}     2.3 -- no --&gt; 2.1     2.3 -- sí --&gt; 2.4[2.4]     2.4 --&gt; S1((S))           </pre>	Implementa medición de indicadores estratégicos y tácticos de acuerdo a la tabla de planeación.	Dueño de Proceso		FR-02-01
		Analiza resultados y compara con objetivos.	Líder del Sistema de Gestión		
		¿Las acciones tomadas resultan en el cumplimiento de las metas?	Líder del Sistema de Gestión		
		Registra no conformidad y toma acciones correctivas de acuerdo al PC-14 Mejora continua	Líder del Sistema de Gestión	PC-14	
3. Medición de la satisfacción del cliente	<pre> graph TD     E([E]) --&gt; 3.1[3.1]     3.1 --&gt; 3.2[3.2]     3.2 --&gt; A((A))           </pre>	Aplica anualmente la encuesta de satisfacción a clientes.	Líder del Sistema de Gestión	Nota 1	FR-02-02
		Recopila los resultados de aspectos complementarios de evaluación	Líder del Sistema de Gestión		FR-02-02

Actividad	Descripción		Responsable	Registros o documentos consultados	Registros generados
3. Medición de la satisfacción del cliente (continuación)		Analiza los resultados y presenta reporte al Director de Producción y todos los miembros del staff.	Líder del Sistema de Gestión		
		Toman acciones para mejorar el nivel de satisfacción de los clientes de acuerdo al PC-14 Mejora continua.	Líder del Sistema de Gestión / Comité Directivo	PC-14	
4. Elaboración del informe del sistema de gestión		Anualmente, recopila elementos de entrada para revisión del sistema.	Líder del Sistema de Gestión	Nota 2	FR-02-05
		Prepara informe del sistema de gestión para revisión por parte de la Dirección.	Líder del Sistema de Gestión		FR-02-03
5. Revisión del sistema de gestión		Analizan información y detecta oportunidades y necesidades de cambio para el sistema de gestión, registran acuerdos en minuta de la revisión.	Líder del Sistema de Gestión / Director de Producción	Nota 3	FR-02-04
		Comunica resultados y plan de acción a dueños de proceso e involucrados.	Líder del Sistema de Gestión / Director de Producción		
		Toman acciones acordadas en la revisión.	Líder del Sistema de Gestión / Director de Producción		
		Revisa que las acciones se hayan implementado y hayan sido eficaces.	Líder del Sistema de Gestión		

Nota	Descripción
1	<p>Se deberá aplicar el cuestionario a, por lo menos, 3 clientes (2 de producción continua y 1 de producción especial).</p> <p>La evaluación de la satisfacción de clientes, será integrada por los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuestionario de satisfacción</li> <li>- Devoluciones</li> <li>- On Time Delivery</li> <li>- Quejas</li> </ul>
2	<p>Los elementos de entrada a considerar para elaborar el informe del sistema de gestión y realización la revisión por parte de la dirección incluyen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Status de acciones derivadas de revisiones previas</li> <li>2. Cambios relevantes en el contexto interno y externo de la organización</li> <li>3. Indicadores del desempeño en la gestión, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. no conformidad y acciones derivadas</li> <li>b. resultados de las mediciones</li> <li>c. resultados de auditorías</li> <li>d. nivel de satisfacción del cliente</li> <li>e. aspectos relacionados a proveedores y otras partes externas interesadas</li> <li>f. información sobre la adecuación o necesidad de recursos para la efectividad del sistema de gestión</li> <li>g. desempeño de procesos y conformidad de los productos y servicios</li> </ul> </li> <li>4. Efectividad de las acciones para atender riesgos y oportunidades</li> <li>5. Nuevas oportunidades para la mejora continua</li> </ol>
3	<p>A partir de la revisión del sistema por parte de la dirección, se deben generar los acuerdos necesarios para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementar acciones de mejora a partir de nuevas oportunidades</li> <li>- Hacer los cambios necesarios al sistema de gestión</li> <li>- Identificar y proporcionar los recursos necesarios para la efectividad del sistema de gestión</li> <li>- Actualizar la planeación estratégica o táctica</li> </ul>

Código	Nombre del documento	Edición	Fecha de edición
PC-02	Planeación, medición y revisión	7	16-Marzo-2018
<b>Elabora</b>		<b>Revisa</b>	<b>Aprueba</b>
Alberto Pablo Ramón		Joaquín Figaredo	Joaquín Figaredo

CONTROL DE CAMBIOS			
Edición	Fecha de edición	Apartado(s)	Descripción del cambio
5	23-ene-2012	1 al 5	Reestructuración del procedimiento de acuerdo a la nueva plantilla con diagrama de flujo.
6	19-feb-2016	1 al 5	Se actualizó procedimiento con base a requerimientos de las normas ISO 9001:2015 y AS9100C.
7	16-Mar-2018	1 al 5	Revision de Norma ISO 9001:2015 y actualizacion

CONTROL DE ANEXOS (Formatos e Instrucciones)			
Código	Nombre	Edición	Descripción del cambio
FR-02-01	Tabla de planeación	3	Ed. 3 Cambio de logo-NUBERU
FR-02-02	Evaluación de la satisfacción del cliente	3	Ed. 3 Cambio de logo-NUBERU
FR-02-03	Informe del sistema	1	Ed. 1 Cambio de logo-NUBERU
FR-02-04	Minuta de revisión del sistema	6	Ed. 6 Cambio de logo-NUBERU
FR-02-05	Calendario anual	1	Ed. 1 Cambio de logo-NUBERUN/A