

**Sistema de gestión  
ISO 9001:2015**

**MANUAL DE GESTIÓN**

## Índice

1. Introducción .....	3
2. Roles y responsabilidades .....	3
3. Contexto de la organización .....	4
4. Partes interesadas .....	5
5. Alcance.....	5
6. Declaraciones y exclusiones.....	6
7. Planeación estratégica.....	6
8. Estructura documental.....	7
9. Organigrama.....	8
10. Modelo del sistema.....	9
11. Tablas de procedimientos.....	10

## 1. Introducción

Fundada en el 2004, NUBERU SA de CV combina la flexibilidad de una empresa joven con la solidez de más de 30 años de experiencia en el ramo por parte de sus fundadores. Somos una empresa adaptada a las necesidades del mercado moderno mediante una administración dinámica y un proceso de mejora continua.

Nuestros valores son el corazón de NUBERU, de ahí obtenemos la energía que necesitamos para salir adelante y mantener siempre un crecimiento sustentable:

**INTEGRIDAD** - Creemos en una empresa honesta y responsable con su gente, sus clientes, sus proveedores y su entorno.

**LIDERAZGO** - Avanzamos con paso firme hacia el futuro, convencidos de la excelencia que representa una mejora continua.

**PASIÓN** - Es la fuerza que nos impulsa en nuestro trabajo, porque para nosotros no existen metas inalcanzables.

**INTEGRACIÓN** - Trabajamos en equipo, nos enseñamos unos a otros, y juntos colaboramos para el bienestar de todos.

## 2. Roles y responsabilidades

Rol	Puesto que lo desempeña	Responsabilidad y autoridad
Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Socios (Comité Directivo)</li> <li>- Director de Ventas</li> <li>- Director de Ingeniería</li> <li>- Director de Producción</li> <li>- Director de Administración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir política y objetivos</li> <li>- Evaluar el contexto de la organización</li> <li>- Proporcionar los recursos necesarios para el sistema de gestión</li> <li>- Designar responsabilidades y autoridades</li> <li>- Realizar la revisión del sistema de gestión</li> </ul>
Líder del Sistema de Gestión	Líder de Sistema de Gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Asegurar que el sistema de gestión cumple con los requerimientos de las normas de referencia</li> <li>- Asegurar que los procesos entregan el resultado esperado</li> <li>- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión y de cualquier necesidad de mejora</li> <li>- Promover el enfoque al cliente y la cultura de calidad en la organización</li> <li>- Asegurar la integridad del sistema de gestión, especialmente cuando se planean e implementan cambios</li> <li>- Gestionar las relaciones con partes externas relacionadas con el Sistema de gestión.</li> <li>- Fungir como el dueño de los procesos de: 1) Gestión del conocimiento y mejora continua y 2) Gestión de riesgos</li> </ul>
Dueño de Proceso	Varios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir la documentación requerida para el proceso</li> <li>- Capacitar a los operadores de su proceso en el uso y aplicación de la documentación</li> <li>- Implementar, mantener y mejorar su proceso</li> <li>- Medir el desempeño del proceso a través de los indicadores del desempeño</li> <li>- Identificar y analizar las no conformidades en su proceso y aplicar las acciones correctivas y preventivas</li> </ul>
Operador de proceso	Varios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar sus actividades en conformidad con la documentación del sistema de gestión</li> <li>- Participar en la mejora de los procesos en los que participa</li> </ul>
Auditor Líder	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Líder del Sistema de Gestión</li> <li>- Coordinador de Control de Calidad</li> <li>- Coordinador Administrativo de Recursos Humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordina al equipo auditor</li> <li>- Programa las auditorías al sistema de gestión</li> <li>- Planea las auditorías</li> <li>- Elabora y presenta el informe de auditoría</li> </ul>
Auditor Interno	Varios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecuta las auditorías</li> <li>- Da seguimiento a los hallazgos de las auditorías</li> </ul>

### 3. Contexto de la organización

#### CONTEXTO EXTERNO

Ámbito	Dimensiones	Amenazas	Oportunidades
Global-internacional	Marco legal y normativo		
	Tecnología		
	Competencia		
	Mercado	Concentración de ventas en pocos clientes.	Posibilidad de entrar a diferentes tipos de mercado
	Cultura y sociedad	Mercado laboral con personal poco motivado, falta de compromiso y mal capacitado a nivel operativo y en ventas.	
	Economía	Desaceleración económica. Incremento del valor del dólar.	
Nacional	Marco legal y normativo		Cumplimiento con norma AS9100
	Tecnología	Falta de proveedores para materiales avanzados (Inconel, etc.)	
	Competencia	Comparativos de precios de los clientes contra talleres que tienen estructura de costos más bajos.	
	Mercado	Ventas a través de contactos. Corrupción en los departamentos de compras de los clientes. La posibilidad de ventas se reduce.	Desarrollo de clusters automotrices y aeroespaciales.
	Cultura y sociedad		
	Economía		

#### CONTEXTO INTERNO

Dimensiones	Debilidades	Fortalezas
Valores y cultura	Falta de refuerzo de los valores organizacionales	
Conocimiento		Experiencia de 30 años en el mercado, conocimiento técnico (materiales, máquinas, herramientas, procesos).
Desempeño financiero		
Desempeño frente a los requerimientos del mercado	Falta de capacidad en centros de maquinados frente a la demanda. Falta de enfoque sobre las capacidades de la empresa en el proceso comercial. Falta de difusión y publicidad en medios electrónicos.	Productos con excelente calidad (1000ppm).

Desempeño frente a los objetivos	Mala definición de metas (no retadoras).	
Procesos	Toma de decisiones con falta de comunicación entre áreas.	Versatilidad y flexibilidad en productos y procesos.
Recursos humanos	Falta de compromiso por parte del personal	Staff con alta competencia de acuerdo al perfi.
Recursos financieros	Falta de información oportuna y certera de costos.	
Recursos tecnológicos		Equipo tecnológicamente a la par que la competencia.
Recursos materiales		Almacenes de MP de cliente.

## 4. Partes interesadas

Parte interesada	Producto (bien o servicio) que recibe del sistema de gestión de la organización	Especificaciones del producto (bien o servicio)
Personal	- Competencia/entrenamiento	- De acuerdo al perfil de puesto
	- Sueldo	- Tiempo
	- Prestaciones	- De acuerdo a la Ley Federal del Trabajo
	- Condiciones de trabajo	- Seguras de acuerdo a la NOM XXX vigentes
Clientes	- Productos	- De acuerdo a requisitos - Documentación de soporte - Soporte técnico
Accionistas	- Utilidad	- De acuerdo a objetivos establecidos en la planeación estratégica
Proveedores	- Pago	- En tiempo y forma
Gobierno	- Pago de impuestos	- En tiempo y forma

## 5. Alcance

El sistema de gestión de NUBERU aplica a las actividades de diseño, producción y comercialización de partes maquinadas de alta precisión sobre especificaciones del cliente y requisitos aplicables.

El sistema de gestión aplica en las instalaciones (oficinas y planta) ubicadas en Norte 35 # 930 Local 2 y 4, Colonia Industrial Vallejo, CP. 02300, Deleg. Azcapotzalco, México, C.M.

## 6. Declaraciones y exclusiones

NUBERU declara que:

- > No cuenta con procesos en donde en el producto resultante no pueda ser verificado mediante actividades de seguimiento y medición por lo que se excluyen los requisitos contenidos en el apartado 8.5.1 inciso f) Control de la producción y de la provisión del servicio de la norma ISO 9001:2015.
- > Se realizan las actividades de diseño y desarrollo únicamente para proyectos especiales. (Es aquel que: requiere Diseño de parte de Nuberu, SA de CV y se fabrica por única ocasión.) por lo tanto, se han excluido del sistema de gestión de la calidad los requisitos del apartado 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.
- > Es intención de NUBERU Certificarse con la norma AS 9100, es por ello que se incluye el procedimiento PC-16 Gestión de la Configuración (Ed. 0), este procedimiento se excluye de la Certificación bajo la norma ISO 9001:2015, del mismo modo se hace referencia los apartados de la norma AS 9100 en los procedimientos.

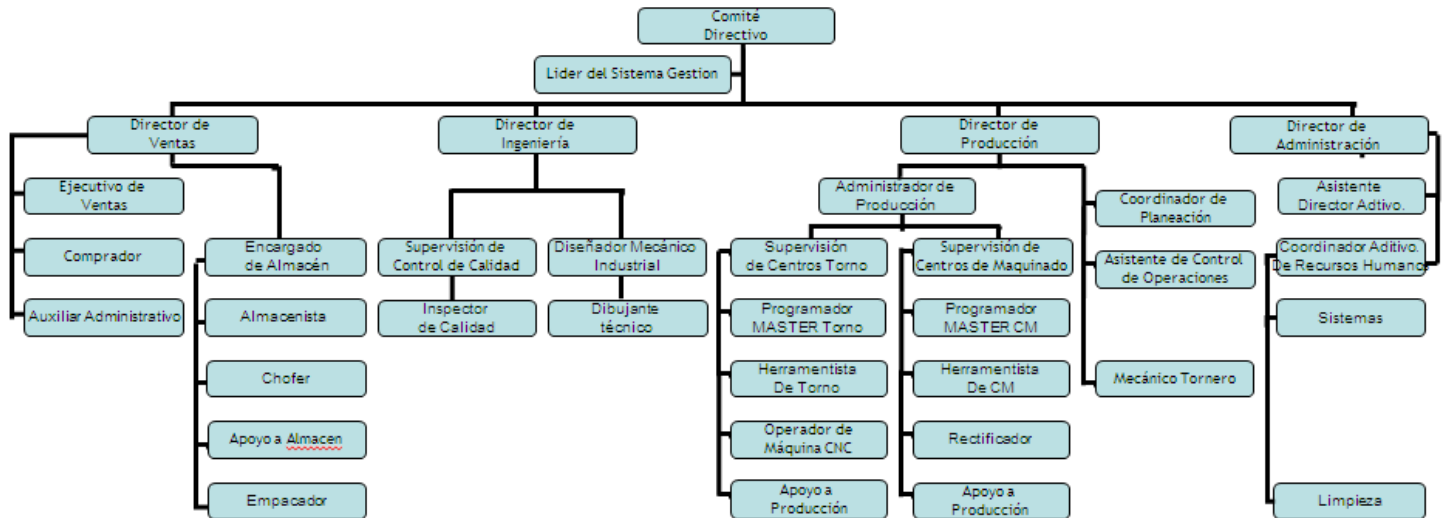
## 7. Planeación estratégica

Misión y visión	Política de gestión	Objetivos estratégicos
<p><b><u>MISIÓN</u></b> Desarrollar y fabricar, con calidad, refacciones y partes maquinadas de alta precisión, a un precio competitivo, superando las expectativas de nuestros clientes y manteniendo siempre el compromiso de ser una empresa:</p> <p>a) en busca de la excelencia y crecimiento de nuestra gente b) íntegra y leal con nuestros clientes y proveedores c) responsable con la comunidad y el desarrollo económico del país.</p> <p><b><u>VISIÓN</u></b> Ser una empresa líder a mediano plazo en la fabricación de refacciones y partes maquinadas de alta precisión para el mercado mexicano e incrementar a corto plazo, las relaciones creadas con empresas de los diferentes Continentes.</p>	<p>Es compromiso de todo el personal de NUBERU satisfacer los requisitos de nuestros clientes y del producto en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tiempo</li> <li>- calidad</li> <li>- precio</li> </ul> <p>mediante la planeación, el control y la mejora continua de nuestras actividades diarias, soportado por un servicio de excelencia.</p>	Lograr un nivel de satisfacción del cliente de 3.25/4
		PPM's no mayores a 4,000
		Cumplimientos con los tiempos de entrega (OTD) en Proyectos de Inversión en un 95%
		Cumplimientos con los tiempos de entrega (OTD) en Proyectos de Línea en un 95%

## 8. Estructura documental

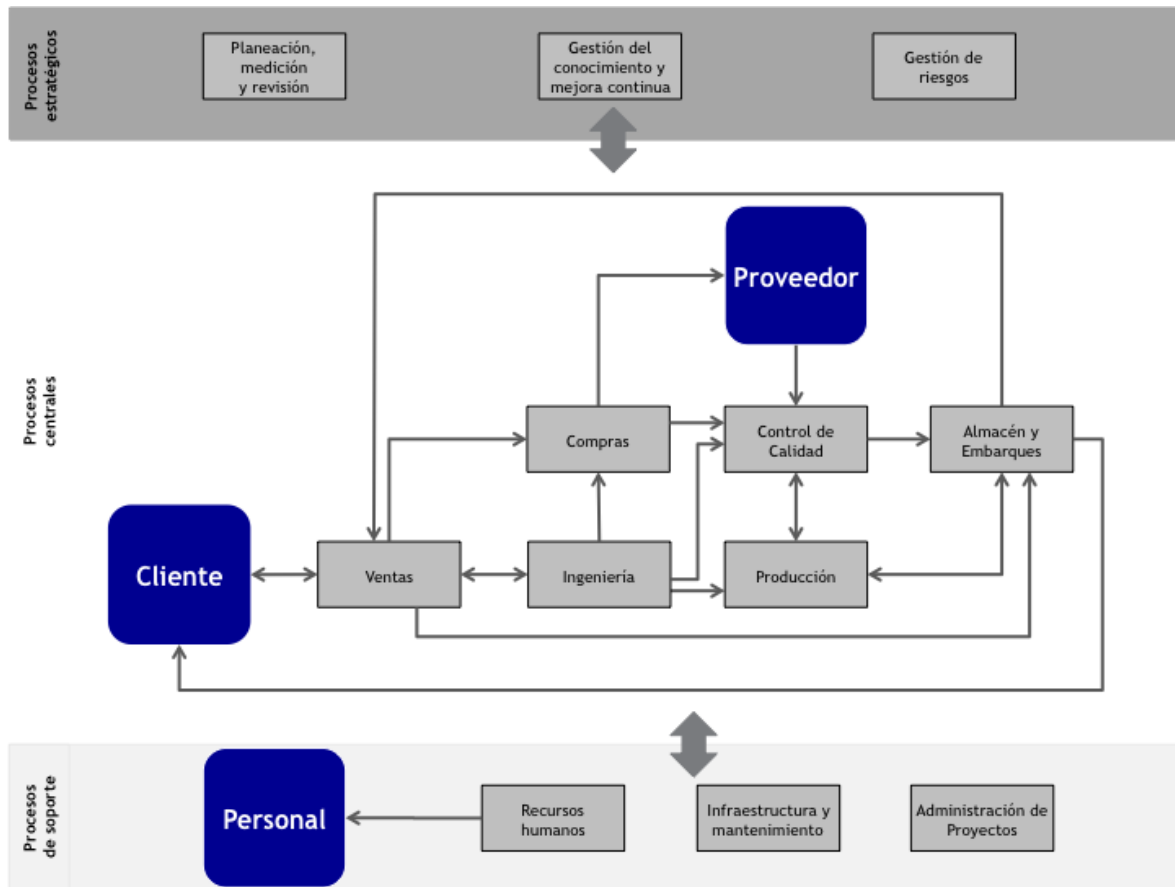
Tipo de documento	Descripción
Política y objetivos	<p>La política de calidad es el compromiso respecto a la calidad. Los objetivos se establecen como herramienta para la mejora continua y el logro de la visión y la política de calidad. Los objetivos se establecen en 3 niveles:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estratégicos - Para la organización.</li> <li>2. Tácticos - Por proceso.</li> <li>3. Operativos - Por puesto/persona.</li> </ol> <p>Tanto la política como los objetivos estratégicos del grupo se documentan dentro del manual de gestión.</p> <p>Los objetivos de cada unidad de negocios y los tácticos se documentan en los formatos establecidos en el procedimiento de Planeación, medición y revisión.</p>
Manual de gestión	<p>El manual de gestión es el documento que especifica el sistema de gestión de la organización.</p>
Procedimientos e instrucciones de trabajo	<p>Los procedimientos son la forma especificada de llevar a cabo un proceso. Las instrucciones de trabajo describen una actividad o grupo de actividades y están subordinadas a los procedimientos.</p>
Formatos y registros	<p>Los registros son la evidencia del sistema de gestión. La mayoría de los registros se llevan en un formato, lo que permite estandarizarlos y controlarlos fácilmente.</p>

## 9. Organigrama





## 10. Modelo del sistema



### NOMENCLATURA:

Rectángulo gris: Proceso dentro del alcance de la certificación del sistema de gestión

Cuadrado Azul: Parte externa relacionada

Flecha: Interacción

### PROCESOS SUBCONTRATADOS:

Proceso	Actividades subcontratadas	Documento del SG en donde se establecen los mecanismos de control
Producción	Tratamiento térmico / recubrimiento	PC-10 Control de Calidad
Almacén y embarques	Transporte	PC-11 Almacén y embarques
Control de calidad	Calibración de equipo	PC-10 Control de Calidad
Infraestructura y Mantenimiento	Mantenimiento maquinaria, equipo e instalaciones	PC-05 Mantenimiento
Para todos los proveedores subcontratados aplican los criterios de selección, evaluación y reevaluación establecidos en el PC-07 Compras.		

## 11. Tablas de procedimientos

Procedimientos del sistema de gestión		
Código	Nombre	Responsable
PC-01	Gestión del conocimiento	Líder del Sistema de Gestión
PC-02	Planificación, medición y revisión	Comité Directivo
PC-03	Comunicación	Líder del Sistema de Gestión
PC-04	Recursos humanos	Coordinador Administrativo de Recursos Humanos
PC-05	Mantenimiento	Director de Producción
PC-06	Ventas	Director de Ventas
PC-07	Compras	Comprador
PC-08	Ingeniería	Director de Ingeniería
PC-09	Producción	Director de Producción
PC-10	Control de calidad	Coordinador de Control de Calidad
PC-11	Almacén y embarques	Coordinador de Almacén
PC-12	Auditoría interna	Líder del Sistema de Gestión
PC-13	Gestión de riesgos	Líder del Sistema de Gestión
PC-14	Mejora continua	Líder del Sistema de Gestión
PC-15	Administración de Proyectos	Director de Administración
PC-16	Gestión de la Configuración	Director de Ingeniería

Código	Nombre del documento	Edición	Fecha
S/C	Manual de gestión	18	11-Abril-2018
Elabora		Revisa	Aprueba
Alberto Pablo Ramón		Faustino Sandoval	Joaquín Figaredo

CONTROL DE CAMBIOS			
Edición	Fecha	Apartado o anexo	Descripción
15	04/Agosto/2015	Ap. 7	Se actualiza el organigrama, se generó el puesto de 1) Coordinador de Control de Operaciones, 2) Coordinador de Centros de Maquinado, 3) Coordinador Aditivo. de Recursos Humanos, 4) Auxiliar Administrativo, 5) Supervisión de Centros Torneado, 6) Apoyo a Almacén, 7) Sistemas y 8) Asistente de Operaciones. Del mismo modo cambiaron de denominación los siguientes puestos: 1) Encargado de Almacén a Coordinador de Almacén, Responsable de Calidad a Coordinador de Control de Calidad. Así mismo fue asignado el puesto Dibujante Técnico como jefe inmediato al Director de Ingeniería. El Coordinador de Centros de Maquinado tiene a su cargo: a)Programador MASTER CM, b)Herramentista de CM, c) Rectificador y d)Apoyo a Producción.
16	16 de Febrero 2016	Todo	Actualización en la estructura del manual con base a la nueva Norma ISO 9001:2015, incluyendo requisitos de la norma AS9100C
17	23 de Febrero 2017	Ap. 6 y 7	Ap. 6 Es intención de NUBERU Certificarse con la norma AS 9100, es por ello que se incluye el procedimiento PC-16 Gestión de la Configuración (Ed. 0), este procedimiento se excluye de la Certificación bajo la norma ISO 9001:20156 Ap. 7 Adecuación de PPM's no mayores a 5,500
18	11 de Abril 2018	Ap. 6 y 7	Ap. 6 Se realizan las actividades de diseño y desarrollo únicamente para proyectos especiales. (Es aquel que: requiere Diseño de parte de Nuberu, SA de CV y se fabrica por única ocasión.) por lo tanto, se han excluido del sistema de gestión de la calidad los requisitos del apartado 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios. Ap. 7 Se divide el Objetivo No. 3 en 2 aparados: - Cumplimientos con los tiempos de entrega (OTD) en Proyectos de Inversión en un 95% - Cumplimientos con los tiempos de entrega (OTD) en Proyectos de Línea en un 95%

LISTADO DE DISTRIBUCIÓN			
Copia	Área	Responsable	Firma (solo en el original)
1	Producción - Carpeta No.1	Director de Producción - Joaquín Figaredo Sánchez	
2	Almacén - Carpeta No.2	Coordinador de Almacén - Gerardo Pérez	

CONTROL DE ANEXOS			
Código	Nombre	Edición	Descripción de los cambios